

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом ГАУК АО «АГТОБ»  
№ \_\_\_/01-02пр от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

**ПРАВИЛА**  
**продажи и возврата билетов**  
**ГАУК АО «Астраханский государственный театр Оперы и Балета»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и регламентируют порядок для ГАУК АО «Астраханский государственный театр Оперы и Балета» (далее - Театр) и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на спектакли, концерты, творческие вечера, фестивали (далее – мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Театральным билетом является оформленный бланк установленного Театром образца билета в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ №257 от 17.12.2008 года, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия (далее – билет).

1.3. Согласно Методических указаниях о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерств культуры Российской Федерации (письмо Минкультуры России от 15.07.2009 №29-01-39/04) билет содержит следующие обязательные реквизиты:

- а) наименование документа, шестизначный номер и серия. Серия билета, абонемента обозначается двумя буквами (например, АБ, АВ и т.п.);
- б) наименование и организационно-правовая форма;
- в) место нахождения постоянно действующего исполнительного органа Театра;
- г) идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный Театру;
- д) вид услуги;
- е) стоимость услуги в денежном выражении;
- ж) иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги и которыми вправе дополнить документ организация.

Художественное оформление билетов (абонементов, экскурсионных путевок), содержание дополнительной информации на них, техническое редактирование производится Театром самостоятельно.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра [www.astoperahouse.ru](http://www.astoperahouse.ru) и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

1.5. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления Покупателя. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

**2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

2.1. Зритель может приобрести (купить) билеты на мероприятия в кассе Театра с 10 до 19 часов по адресу: г. Астрахань, ул. А. Барбюса, 16 или на официальном сайте Театра [www.astoperahouse.ru](http://www.astoperahouse.ru). Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем, а именно:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) стоимость услуги

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в билетной кассе, по телефону 8 (8512) 66-76-30, а также на сайте Театра [www.astoperahouse.ru](http://www.astoperahouse.ru)

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.4. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.

2.5. Приобретая билет, зритель должен делать это осознанно, и принимать на себя риск возможных обстоятельств, которые могут помешать ему пойти на спектакль.

2.6. При приобретении билетов для несовершеннолетних зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы. Также рекомендуется оценить адекватность восприятия несовершеннолетними сценического воздействия и возможную специфику их поведения при просмотре спектакля (концерта), обратить внимание на наличие в определенной информационной продукции информации, которая в той или иной мере может нанести вред физическому, духовному, нравственному здоровью ребенка. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (законных представителях) несовершеннолетнего.

2.7. Театр вправе реализовывать именные билеты (именные абонементы, именные экскурсионные путевки) с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты (именные абонементы, именные экскурсионные путевки) дают право на посещение мероприятий, проводимых Театром только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете (именном абонемента, именной экскурсионной путевке) сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете (именном абонемента, именной экскурсионной путевке) посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

### **3. ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ТЕАТРА**

3.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте [www.astoperahouse.ru](http://www.astoperahouse.ru) в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего вас мероприятия кнопки «Купить билет» далее вы можете осуществить покупку электронного билета на спектакль.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных \_\_\_\_\_, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде либо произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассе Театра с 10 до 19 часов по адресу: г. Астрахань, ул. А. Барбюса, 16 назвав свою фамилию и дату спектакля, и предъявив распечатку электронного билета. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчетности является разовой. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.

### **4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

4.1. В случае отказа посетителя (зрителя) от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с

болезнью посетителя (зрителя) либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем (зрителем) осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В случае отказа посетителя (зрителя) от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя (зрителя) либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель (зритель) имеет право при возврате билета, абонеента или экскурсионной путевки:

не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю (зрителю) стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки.

Для абонеентов на проводимые Театром мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонеентом мероприятия.

4.2. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

4.3. К возврату принимаются оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, у официальных представителей Театра, с неповрежденным контролем.

4.4. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия, проводимого Театром, покупателю (зрителю) по его инициативе возмещается полная стоимость сдаваемых билетов на бланках строгой отчетности. Правила и условия возврата билетов, абонеентов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонеентов на проводимые Театром мероприятия в случае отказа посетителей (зрителей) от посещения мероприятий утверждаются Театром в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

4.5. Возврат денежных средств производится в кассе Театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем с составлением соответствующего заявления. Если билет оплачен банковской картой, покупатель может получить деньги только по безналичному расчету указав в заявлении подробные реквизиты.

4.6. Для возврата неиспользованного билета, приобретенного электронным способом, в том случае если он не был заменен на билет, сформированный на бланке строгой отчетности, необходимо открыть раздел "Возврат билетов" на сайте Театра [www.astoperahouse.ru](http://www.astoperahouse.ru), и в предложенной форме указать номера билетов, которые Вы хотите вернуть, и соответствующие номера заказов, затем нажать кнопку "Добавить". После того, как вы добавили все необходимые билеты, необходимо нажать "Оформить возврат". После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

4.7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия билеты принимаются с момента официального оповещения о замене, отмене или переносе мероприятия;

4.8. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

4.9. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра, либо у официальных представителей Театра, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

4.10. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

4.11. Неиспользованный театральный билет не дает покупателю права входа на другой спектакль Театра.

4.12. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

4.13. Прием заявлений от покупателя на возврат денежных средств за неиспользованный театральный билет, сформированный на бланке строгой отчетности, осуществляется в кассе Театра с 10 до 19 часов по адресу: г. Астрахань, ул. А. Барбюса, 16 (образец заявления прилагается).

4.14. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги (процент цены билета) указанная на оригинальном бланке билета. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

## **5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

5.1. Покупатель настоящим дает Театру свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, дата рождения, вид и номер документа, удостоверяющего личность, а также иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром в целях: продажи, возврата билетов на спектакли, проводимые театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ.

5.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.