

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
Областное государственное бюджетное учреждение культуры
«Челябинский государственный академический театр оперы и балета
имени М.И. Глинки» (ЧГАТОБ им М.И. Глинки)

ПРИКАЗ

13 января 2025 г.

г. Челябинск

№ 3-1

Об утверждении правил продажи билетов и посещения областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета им. М. И. Глинки»

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения",

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые **правила продажи билетов и посещения областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета им. М. И. Глинки»** (далее – Правила).
2. Начальнику отдела продаж Сергеевой В.С. обеспечить реализацию платных услуг в соответствии с Правилами с 13 января 2025г.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по развитию Балашову Е.Ф.

Директор

В.А. Досаев

Утверждено приказом директора
ОГБУК ЧГАТОБ им. М.И. Глинки

№ 3-1 от «13» января 2025г.

**«Правила продажи и возврата билетов и посещения
ЧГАТОБ им. М.И. Глинки»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила продажи билетов и посещения областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный академический театр оперы и балета им. М. И. Глинки» (далее -Правила, Театр) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения" и регламентируют порядок для Театра и Покупателей (далее – Зрителей, Посетителей) по продаже, бронированию и возврату билетов на мероприятия, проводимые Театром и правила его посещения.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения на официальном сайте Театра <http://www.chelopera.ru>, являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем по покупке-продаже билетов. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Зритель

подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данными Правилами.

1.3. 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 право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

1.4. Театральный билет представляет собой документ установленной формы, сформированный в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Приказом Министерства культуры России от 29.06.2020 N 702 "Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности" и содержит следующую информацию: Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- место проведения мероприятия;
- дату и время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- ряд и место Зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги;
- уникальный штрих-код, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право зрителя на разовое посещение мероприятия и получение услуг Театра, указанных в билете.

1.5. Наличие билетов на спектакли и мероприятия, проводимые Театром, Зритель может уточнить в кассе Театра, отделе продаж или на официальном сайте Театра. Продажа билетов на мероприятия начинается с момента публикации на официальном сайте Театра в разделе «Афиша».

1.6. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии билетов, правилах посещения Театра. Информация о репертуаре Театра, содержании спектаклей, составах, возрастной ценз спектаклей, размещается на официальном сайте в разделе «Спектакли», «Афиша».

1.7. За 30 минут до начала спектакля касса Театра в первую очередь продает билеты на ближайший спектакль.

1.8. Зритель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля или мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные места в зрительном зале, сдачу и кассовый чек.

1.9. В случае утраты, порчи оригинальных бланков Театра, бланки театральных билетов не восстанавливаются. Билет с повреждениями, при которых невозможно осуществить его проверку на контроле при входе, исправлениями и/или наклейками признается недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. (За исключением пометок, сделанных сотрудниками театра: кассир, менеджер, администратор). Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения поддельных билетов, билетов, приобретенных с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения.

1.10. Цены на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Театр устанавливает самостоятельно. Стоимость купленного билета изменению не подлежит, возврат билетов по инициативе Зрителя с изменением стоимости билетов не производится. Театр имеет право изменять стоимость театральных билетов в течение сезона, изменять цены на нереализованные театральные билеты и мероприятия, проводимые Театром, самостоятельно формировать порядок реализации билетов, услуг и продукции, устанавливать ценовые пояса в зависимости от удаленности мест от сцены, их комфортности и качества обзора.

Информация обо всех изменениях по условиям продажи и возврата билетов, услуг и продукции размещается на официальном сайте Театра. При организации платных мероприятий Театр может устанавливать льготы в соответствии с «Положением о порядке льготного посещения ЧГАТОБ им. М.И. Глинки», утвержденным приказом директора театра № 3 от 13.01.2025г.

1.11. Билет действителен для одного лица. Дети до 3-х лет имеют право бесплатного прохода на репертуарные спектакли Театра соответствующей возрастной категории, при наличии билета у сопровождающего. Отдельное место ребенку до 3-х лет не предоставляется.

1.12. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.13. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассах, на сайте или у билетных операторов, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

1.14. Неиспользованный своевременно театральный билет не дает права входа на мероприятия, проводимые в другие дни.

1.15. При групповом посещении учащимися школьных учреждений, дети до 12-ти лет без сопровождения взрослых не допускаются. Сопровождающие детскую группу допускаются в театр строго по билету. Дополнительные места для сопровождающих театр не предоставляет.

2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССАХ ТЕАТРА

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра, расположенной по адресу:

- г. Челябинск, пл. Искусств, д. 1

Кассы работают ежедневно с 10.00 до 20.00, со следующими перерывами:

с 14.00 до 14.30 – 30 минут,

с 11.45 до 12.00 – 15 минут,

с 16.30 до 16.45 – 15 минут.

2.2. Продажа билетов в театральных кассах производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

2.3. При покупке в кассе театра билет формируется на бланке строгой отчетности и распечатывается кассиром на принтере и передается зрителю с приложением кассового чека на сумму оплаты.

3. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ТЕАТРА

3.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Театра <https://www.chelopera.ru> в разделах «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет», расположенной напротив интересующего мероприятия.

Для последующего приобретения билетов через сайт необходимо зарегистрироваться в билетной системе театра по следующему алгоритму:

- Заполнить регистрационную форму

- На указанный при регистрации адрес электронной почты придет письмо. Необходимо подтвердить регистрацию путём перехода по ссылке.

- Войти в систему, указав логин и пароль.
- На странице «Афиша» выбрать спектакль и нажать на кнопку «Купить билет»
- На схеме зала выбрать нужные места. Подтвердить свой выбор.
- Выбрать способ оплаты.
- В случае оплаты по Пушкинской карты изучить правила покупки билета по Пушкинской карте и подтвердить ознакомление
- Оплатить билеты через систему приёма онлайн платежей.

На сайте театра оплата происходит через ПАО СБЕРБАНК по действующим на территории Российской Федерации банковским картам, владельцем которой является Зритель. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается банком. Введение информации не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных российским законодательством.

Зритель несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на Сайте под его именем, и обязан немедленно уведомить Театр любым доступным способом о случае несанкционированного использования своего личного кабинета.

Права и обязанности Театра при продаже электронных билетов:

- Театр имеет право закрыть доступ к Сайту без предварительного уведомления, а также в одностороннем порядке установить ограничения для Зрителя в случае нарушения настоящих Правил;
- Театр обязуется использовать информацию, полученную от Зрителя, для организации работы Сайта и в целях выполнения обязательств перед Зрителем;
- Театр не несет ответственности за временное или постоянное прекращение доступа к Сайту по независящим от Театра причинам, а также за прямые и/или косвенные убытки, возникшие у Зрителя в результате его использования или невозможности использования;
- Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Зрителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности разрешить их эти путем регулируются законодательством Российской Федерации.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного

билета является файл бланка электронного билета и электронный чек на сумму оплаты.

Файл бланка электронного билета находится в личном кабинете зрителя на сайте театра: www.chelopera.ru

Электронный билет представлен в формате PDF (для просмотра и печати может потребоваться программное обеспечение, позволяющее читать и распечатывать файлы с расширением .pdf). Некоторые программы могут исказить при выводе на печать штрих-код. Зрителю необходимо самостоятельно проверить распечатанный Электронный билет. Электронный билет с искажённым или отсутствующим штрих-кодом Театр вправе не принимать.

Внимание: Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для однократного прохода на мероприятие. Не допускайте перепечатки и копирования Вашего электронного билета третьими лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас! Хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведение является обязанностью Зрителя. Театр не несет ответственности за сохранность Ваших электронных билетов.

Театр не несет ответственности за билеты, приобретенные у третьих лиц, в том числе приобретенные «с рук», в интернет-магазинах и т.п.

3.3. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде, в виде файла на мобильном носителе, либо произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассах Театра, назвав свою фамилию, дату спектакля и предъявив распечатанный электронный билет. 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.

При обмене электронного билета на бланк билета формы строгой отчетности, электронный билет аннулируется в системе и становится недействительным для прохода в театр. Вход осуществляется только по билету формы бланка строгой отчетности.

В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который будет предъявлен первым.

3.4. Оплата Электронных билетов осуществляется платежной банковской картой. При продаже Электронных билетов на Мероприятия, включенные в программу «Пушкинская карта», пользователям сайта

автоматически предоставляется возможность оплаты Электронных билетов банковской картой «Пушкинская карта» на конкретное Мероприятие.

3.5. Меры безопасности: Зритель обязан бережно относиться к Электронному билету и не допускать его копирования и деформирования. Учитывая, что с момента получения Электронного билета, хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведение является ОБЯЗАННОСТЬЮ Зрителя, Театр не несет ответственности за наличие двойных билетов. В случае возникновения сомнений в подлинности Электронного билета, выявления случаев «двойных билетов», сотрудники Театра ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬ в посещении зрелищного мероприятия ВСЕМ лицам, предъявившим спорный Электронный билет.

4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ БИЛЕТНЫМИ ОПЕРАТОРАМИ

4.1. Продажа билетов на мероприятия Театра производится билетными операторами на основании договоров заключенных между Театром и:

– ООО «Городские зрелищные кассы» (далее – ГЗК), официальный сайт: www.chel.kassy.ru.

4.2. Продажа билетов билетными операторами производится по официальным ценам, установленным Театром.

4.3. Реализация билетов осуществляется билетными операторами ГЗК посредством своих каналов реализации, например: на официальных сайтах в сети Интернет и в собственных кассах.

4.4. При покупке билета партнер передает Зрителю билет на бланке, распечатанный на термопринтере или электронный билет, содержащий информацию, указанную в п. 1.4. настоящих правил. Билеты формируются на бланках билетных операторов и содержат официальную информацию об организации-билетном операторе.

4.5. В случае покупки билетов у билетного оператора Театр не несет ответственности за своевременную информированность зрителя о всех возможных изменениях.

5. РЕАЛИЗАЦИЯ БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

5.1 С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей Театр заключает договоры с Распространителями билетов.

5.2. На основании заключенных договоров Распространители реализуют билеты на спектакли (мероприятия) Театра исключительно по

форме билета, утвержденной как бланк строгой отчетности и содержащей реквизиты билета и установленные Театром элементы оформления билетов без выдачи покупателю фискального чека.

5.3 Реализация театральных билетов производится по ценам, указанным на билете.

6. ПОРЯДОК КОЛЛЕКТИВНОГО ПРИОБРЕТЕНИЯ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

6.1. Юридические лица могут приобрести билеты на мероприятия Театра путем заключения договора с Театром.

6.2. Заключить договор и приобрести билеты на спектакли Театра можно в отделе продаж, позвонив по телефону (351) 263-99-82, 263-87-63.

7. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ПО «ПУШКИНСКОЙ КАРТЕ»

7.1. Покупка билета по «Пушкинской карте» (далее — Карта) доступна только на официальном сайте Театра www.chelopera.ru.

7.2. Для покупки билетов доступны лишь те спектакли, которые получили одобрение совета экспертов программы «Пушкинская карта»

7.3. Возврат билетов, оплаченных Картой, осуществляется в соответствии с правилами возврата, принятыми учреждениями культуры или билетным оператором, у которого был приобретен билет. Возврат стоимости билетов осуществляется только на Карту; использованную при покупке билета. Возврат денежных средств на другую Карту или наличными денежными средствами не предусмотрен.

7.4. Нельзя частично оплатить билет Картой, возможна только полная оплата.

7.5. Нельзя оплачивать Картой билеты для другого человека. Карта является именной, использовать её может только владелец. Администрация имеет право попросить Зрителя предъявить «Пушкинскую карту» и документ, подтверждающий личность. В случае выявления факта нарушения этого Правила, Театр не допускает Зрителя на мероприятие.

8. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

8.1. Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов), устанавливается на основании Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 “Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных

путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения” (далее – порядок возврата). Форма заявления на возврат билета (электронного билета), утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

8.2. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случае отказа посетителей от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

8.3. Заявление о возврате может быть предоставлено следующими способами:

- Предоставлено посетителем в кассу театра,

- Отправлено по электронной почте info@chelopera.ru,
sergeeva@chelopera.ru

- Направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

Заявление должно поступить в кассу театра не позднее дня проведения спектакля, на который посетителем был приобретен билет (электронный билет). Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию посетителя на копии заявления о возврате делается отметка о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

8.4. Подача заявления о возврате производится посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением или по адресу электронной почты к заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

8.5. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении указывается способ, которым нужно сообщить посетителю о решении по возврату денежных средств.

8.6. Билет должен быть действительным — соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации и установленным театром правилам продажи билетов.

8.7. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Театра принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

8.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Театра сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате.

8.9. О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

8.10. Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

8.11. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость билета не включаются и выплате Театром не подлежат.

8.12. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой был оплачен билет и кассовый чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Театра, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

В случае блокирования/закрытия Карты или смены банка возврат денежных средств может быть осуществлён на другой счет путём безналичного перечисления. Для этого необходимо указать полные реквизиты счёта в заявлении о возврате.

Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах билетных операторов, производится в месте приобретения билета. Заявления о возврате денежных средств за билеты, купленные в кассах билетных операторов, Театром к рассмотрению не принимаются, денежные средства по таким билетам Театром не выплачиваются. В этом случае Посетителю необходимо обратиться с заявлением о возврате непосредственно к билетному оператору.

Заявления о возврате денежных средств за электронные билеты, купленные на сайтах билетных операторов, Театром к рассмотрению не принимаются, денежные средства по таким билетам Театром не выплачиваются. В этом случае Посетителю необходимо обратиться с заявлением о возврате непосредственно на сайт билетного оператора, у которого был приобретен билет.

8.13. Администрация Театра оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих российскому законодательству. Информация будет заблаговременно размещена на информационных носителях в кассовом зале и на сайте Театра.

8.14. Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

8.14.1. Информация об отмене, замене или переносе спектакля и о порядке возврата билетов размещается на сайте Театра и на информационных стендах в кассе Театра. Администрация Театра оставляет за собой право производить замену артистов спектакля без предварительного уведомления посетителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

8.14.2. Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Театра, должно быть подано посетителем в следующие сроки:

- при замене спектакля – со дня объявления до даты показа спектакля;
- при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты
- при переносе спектакля – со дня объявления и до изначально установленной даты показа спектакля.

8.14.3. Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков, к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

8.15. Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

8.15.1. В случае отказа посетителя от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее — заявление о возврате).

8.15.2. Заявление о возврате представляется посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не производится.

8.15.3. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

Форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры Российской Федерации, либо элементы оформления билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;

посетителем не представлены требуемые настоящими Правилами документы;

посетителем не соблюдены сроки возврата билета, установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

8.15.4. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета и, в зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля, возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

не позднее чем за 10 дней до даты проведения спектакля – 100 % стоимости;

не позднее чем за 5 дней до даты проведения спектакля – 50 % стоимости;

не позднее чем за 3 дня до даты проведения спектакля – 30 % стоимости.

8.16. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия

в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя.

8.16.1. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате не позднее дня проведения спектакля.

8.16.2. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

8.16.3. В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

8.16.4. Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

8.17. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью родственника посетителя.

8.17.1. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

8.17.2. В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в установленный срок.

8.17.3. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и вышеперечисленные документы, не позднее 14 дней со дня проведения спектакля.

8.17.4. Заявление о возврате рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

8.17.5. В случае отказа посетителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы, предусмотренные настоящими правилами представлены не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) требуемые документы представлены в сроки, установленные настоящими правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня и не позднее дня проведения спектакля;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).

9. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

9.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Зритель настоящим дает свое согласие:

– на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром;

– 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.

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

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

9.4. На входе в Театр организован контроль прохода, в случае необходимости может производиться проверка документов для идентификации личности. Дежурный администратор имеет право на дополнительные вопросы к Зрителю.

10. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА

10.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

10.2. Один билет дает право посещения Театра одному Зрителю. Дети до 3-х лет имеют право бесплатного прохода на репертуарные спектакли Театра соответствующей возрастной категории, при наличии билета у сопровождающего. Отдельное место ребенку до 3-х лет не предоставляется. Взрослые несут ответственность за безопасное пребывание детей на лестнице и балконах.

10.3. Приобретая билет на мероприятия Театра, Зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

10.4. Вход Зрителей в зал и работа обслуживающего персонала начинается за 60 минут до начала мероприятия. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка и прекращается после третьего.

10.5. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются.

10.6. Театр не посещают в спортивной и рабочей одежде

10.7. В целях безопасности Зрителей, в здание Театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других Зрителей и имущество Театра.

10.8. Зрители должны занимать места в соответствии с рядом и местом, указанным в билете. Зритель обязан сохранять билет до окончания мероприятия.

10.9. Зрители, опоздавшие на спектакль, должны занять места, предложенные администратором, чтобы не мешать артистам и другим зрителям. При отказе занять места, предложенные администратором, администратор Театра не допускает Зрителя в зал.

10.10. При входе в Театр Зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контроллера, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр, а также лиц, осуществляющих проверку Зрителей с использованием металлодетекторов.

10.11. При проходе через контроль Зритель предъявляет билет в развернутом виде контролеру.

10.12. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

10.13. В случае утери зрителем номерка придется возместить его стоимость - 500 рублей. Одежда выдается ему в последнюю очередь комиссией в составе: работник вневедомственной охраны - дежурный по театру и гардеробщик – с написанием заявления и составлением соответствующего акта.

10.14. В случае утери зрителем театрального бинокля, взятого напрокат придется возместить его стоимость - 2500 рублей. Одежда такому зрителю выдается в последнюю очередь комиссией в составе: работник вневедомственной охраны - дежурный по театру и гардеробщик – с написанием заявления и составлением соответствующего акта.

10.15. После окончания спектакля или иного мероприятия, проводимого Театром, гардероб работает в течение 40 минут. После спектакля или иного мероприятия, проводимого Театром, не позднее окончания работы гардероба Зритель обязан покинуть помещение Театра.

10.16. Согласно ст. 6 Федерального закона» Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. курение в Театре запрещено.

10.17. Театральный буфет работает в течение 60 минут до начала спектакля, во время антракта.

10.18. Запрещается проход из зрительской части театра в служебную.

10.19. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

10.20. В соответствии с правилами пожарной безопасности запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля (мероприятия).

10.21. Дети до 12-ти лет на спектакли без сопровождения взрослых не допускаются. Взрослый, сопровождающий юного Зрителя на мероприятие, не может ожидать его в фойе Театра.

10.22. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине Зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

10.23. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места. После третьего звонка Зритель не имеет право

требовать от Театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

10.24. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим ожидания.

10.25. Во время спектакля необходимо соблюдать тишину. Взрослые, сопровождающие юных Зрителей, несут ответственность за их поведение в Зрительном зале.

10.26. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля,

10.27. Спектакли Театра являются интеллектуальной собственностью, поэтому, в соответствии со ст. № 1270 п.1 ч.4 ГК РФ фото-, кино-, видео-, телесъемки, любые виды аудиозаписи спектаклей или фрагментов без специального разрешения администрации театра запрещены.

10.28. До начала спектакля, в антракте и после спектакля в Театре осуществляется продажа театральных программ.

10.29. Во время нахождения в Театре Зрители обязаны бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, стоять в проходах в зрительных залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание социальной, национальной и религиозной ненависти.

10.30. В случае возникновения проблем Зритель может обратиться к дежурному администратору или, изложив свою проблему в письменном виде, направить её по электронному адресу: info@chelopera.ru

10.31. Зритель, обязан не допускать неуважительного отношения к администрации Театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, фото и видео съемка, проход в зал с едой и напитками). Зрители, не выполняющие законные указания администрации Театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из Театра. При этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается

11. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА ЛЮДЬМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

11.1. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, необходимо заблаговременно сообщать о предстоящем посещении Театра сотрудникам отдела продаж с 10:00 до 17:00 по телефону +7 (351) 263-99-82, 263-87-63, для того чтобы было организовано размещение коляски на специально отведенных местах.

11.2. Места для зрителей с ограниченными возможностями, передвигающихся в креслах-колясках расположены в первом ряду амфитеатра.

11.3. Во время любого спектакля в зрительном зале Театр может принять не более 4 зрителей с ограниченными возможностями здоровья, передвигающихся в креслах-колясках.

11.4. Сотрудники Театра окажут содействие при входе в учреждение и выходе из него. Для вызова работника Театра можно воспользоваться кнопкой вызова, расположенной перед пандусом со стороны пешеходной зоны ул. Кирова.

11.5. В здании Театра на 1 этаже расположен туалет, который оборудован для Зрителей с ограниченными возможностями, передвигающихся в креслах-колясках.

12. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЭКСКУРСИЙ

12.1. Во время проведения экскурсии зрителям необходимо выполнять следующие правила безопасности: соблюдать дисциплину, четко выполнять все указания ведущего экскурсии; соблюдать установленный и объявленный распорядок экскурсии, а также время, отпущенное для осмотра конкретного объекта посещения, отлучаться от группы только с разрешения ведущего экскурсии или руководителя группы; внимательно слушать ведущего экскурсии; не выходить за установленные ограждения; при посещении производственных помещений, карманов сцены и сцены держаться группой, не подходить к движущимся и вращающимся механизмам.

12.2. Во время экскурсии зрители обязаны бережно обращаться с имуществом Театра. С территории Театра ничего не выносить.

12.3. Театр принимает только коллективные заявки от 15 до 30 человек. Программа рассчитана на взрослых и детей от 10 лет. Дети допускаются на экскурсию в сопровождении взрослых посетителей. Запись по телефону: +7 (351) 263-26-32.

12.4. Билет на экскурсию по Театру можно купить только в отделе продаж после согласования даты и времени проведения экскурсии по тел. +7 (351) 263-26-32.

13. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

Вносить изменения и дополнения в настоящие Правила Театр имеет право в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Зрителей. Редакция Правил, утвержденная Приказом руководства Театра и размещенная на официальном сайте Театра (далее – текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Зрителем и Театром применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Зрителем, при условии, что Зритель сможет указать, какая именно редакция действовала в момент возникновения отношений.