

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке продажи и возврата театральных билетов**  
**Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы**  
**«Театр на Трубной»**

**Термины, используемые в Положении**

**Театр** - Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Театр на Трубной».  
**Зритель, Клиент. Покупатель** – дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Агентом/Театром, который приобрел билет на спектакль или иное мероприятие Театра.

**Сайт** - официальный интернет ресурс Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Театр на Трубной» [www.neglinka29.ru](http://www.neglinka29.ru)

**Мероприятие** - культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт и другие зрелищные мероприятия.

**Электронный билет/билет** – электронная форма билета, предлагаемая взамен обычного билетного бланка, удостоверяющая право его предъявителя на посещение Мероприятия и содержащая всю необходимую информацию о Мероприятии, выделенном предъявителю месте на Мероприятии (секторе, ряде и прочее), а также цене. Электронный билет содержит все обязательные реквизиты билета, предусмотренные Приказа Минкультуры РФ от 29.06.2020 № 702. Электронный билет - представляет собой цифровую запись в базе данных, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие Театра. Материальным носителем электронного билета является бланк электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать или предъявить на экране мобильного устройства в виде графического изображения со штрих/QRкодом для посещения мероприятия для сканирования специальным оборудованием, подтверждающий право на разовое посещение Мероприятия.

**Билетная Платформа Яндекса** — программно-аппаратный комплекс, предназначенный для бронирования и реализации Электронных билетов на Мероприятие, и состоящий из внутриофисной системы автоматизации бизнес-процессов для целей бронирования и реализации Электронных билетов, а также шлюза в целях доступа к программному обеспечению, в котором хранится информация о возможных к реализации Электронных билетах, позволяющий в режиме реального времени (online) осуществлять взаимодействие с Системой и формировать и принимать данные по заказам, обеспечивать их дальнейшую идентификацию при информационном взаимодействии с Системой Яндекса.

**Оферта** - содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение. Заключение договора на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется, признается офертой (публичная оферта).

**Заказ** – один или несколько билетов, но не более \_\_\_\_\_ на одно мероприятие, выбранных покупателем из доступных мест в зале, объединенных единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное блокирование указанных билетов из свободной продажи, а так же, размещение Клиентом поручения, посредством Интернет-сайта Агента, на условиях Публичной Оферты, направленного на поиск, подбор, бронирование, выкуп за денежные средства Клиента, приобретенных за денежные средства Клиента на условиях Публичной Оферты Пакета услуг, на выбранное Клиентом Мероприятие, позволяющие Клиенту получить право на посещение Мероприятия.

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Театр на Трубной» (далее по

тексту – Положение) является локальным актом Театра и разработано в соответствии с требованиями:

-ГК РФ, Налоговым кодексом РФ, Бюджетным кодексом РФ;

- Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

-Приказом Департамента экономической политики и развития г. Москвы и Департамента финансов г. Москвы от 5 сентября 2011 г. №№ ДПР/11-3/3-486, 123-ПР/264 «Об утверждении Методических рекомендаций по установлению порядка определения платы за оказание государственными бюджетными учреждениями города Москвы гражданам и юридическим лицам за плату государственных услуг (выполнение работ), относящихся к их основным видам деятельности»;

-Приказом Департамента культуры города Москвы от 6 декабря 2018 г. N 1024/ОД «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнении работ) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы.»;

- 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";

- Приказом Минкультуры России от 01.06.2021 N 740 "Об утверждении формы билета как бланка строгой отчетности, который используется при проведении показа фильма в кинозале" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.10.2021 N 65545).

-Постановлением Правительства Москвы от 20.11.2024 N 2638-ПП "О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы"

-Приказом Департамента культуры г. Москвы от 21.11.2024 N 926/ОД "О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы" (вместе с "Перечнем учреждений города Москвы театрального, концертного и культурно-досугового типов, функции и полномочия учредителя которых осуществляет Департамент культуры города Москвы, участвующих в пилотном проекте с 1 декабря 2024 г.", "Перечнем документов, на основании которых осуществляется реализация билетов и абонементов участниками пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы, а также посещение данных мероприятий").

1.2. Настоящие Правила и Публичная Оферта, утвержденная Приложением 1 к настоящему Положению, доводятся до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте Театра [www.neglinka29.ru](http://www.neglinka29.ru). Покупка билета является безоговорочным принятием Клиентом всех условий Публичной Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.2 ст. 434 ГК РФ). Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Клиентом по покупке-возврату Билетов.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы спектакли/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. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

## **2. Порядок продажи театральных билетов**

2.1. Зритель может приобрести билеты на зрелищные мероприятия Театра:

- на официальном сайте театра: [www.neglinka29.ru](http://www.neglinka29.ru),

- у агентов: с использованием автоматизированных систем продажи билетов: ООО «Яндекс Музыка», ООО «КАССИР.РУ-Национальный билетный оператор», ООО «МТС Лайв», ООО «Компания Афиша» и иных с которыми будут заключены агентские договоры (далее – Агенты).

При приобретении зрителем билета на официальном сайте Театра, либо с использованием автоматизированных систем продажи билетов - зритель получает билет и кассовый чек в электронном виде.

2.2. Реализация билетов и абонементов зрителям на мероприятия Театра, а также посещение данных мероприятий осуществляются на основании следующих документов:

1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

2. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.
3. Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста).
4. Водительское удостоверение.
5. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета).
6. Социальная карта (карта москвича).
7. Свидетельство пенсионера.
8. Банковская карта (именная), в том числе "Пушкинская карта".
9. Студенческий билет.
10. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
11. Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации.
12. Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.
13. Удостоверение беженца.
14. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

2.2. Формирование билетов Театра с использованием автоматизированных систем продажи (электронные продажи) проводятся Театром через Билетную Платформу Яндекс (ООО «Яндекс Музыка») которые обеспечивают выполнение следующих требований:

- 1) Автоматизированная система имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции с бланком билета в течение не менее 5 лет.
- 2) При выпуске билета и кассового чека автоматизированной системой сохраняются уникальный номер и серия его бланка.

2.4. Заказ оформляется путем выдачи/направлению по адресу электронной почты, указанной зрителем - билета и кассового чека. Билет и кассовый чек представляют собой документы установленной формы.

2.5. Билет и кассовый чек содержат следующую информацию:

- наименование мероприятия;
- время начала проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале (кроме иммерсивных спектаклей);
- возрастной ценз;
- стоимость;
- и информацию, указываемую в соответствии с п.4.7. Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

2.6. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить на сайте Театра [www.neglinka29.ru](http://www.neglinka29.ru).

2.7. Билет является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.

2.8. Приобретая билет, зритель принимает на себя обязательства по соблюдению правил посещения Театра, размещенные на сайте Театра [www.neglinka29.ru](http://www.neglinka29.ru)

2.9. Билет действителен только на одно лицо, независимо от возраста (за исключением коллективных экскурсионных путевок).

2.10. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. N 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" приобретая билет, зритель самостоятельно обращает внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятий Театра (информация указывается на афишах и на официальном сайте).

В силу требований законодательства все Мероприятия подлежат классификации Театром в соответствии с установленными возрастными ограничениями.

Каждое из Мероприятий подлежит классификации и отнесению в одну из следующих категорий:

- для детей, не достигших возраста 6 (шести) лет - знак информационной продукции «0 +»;
- для детей, достигших возраста 6 (шести) лет - знак информационной продукции «6 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шести лет»;
- для детей, достигших возраста 12 (двенадцати) лет - знак информационной продукции «12 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше двенадцати лет»;
- для детей, достигших возраста 16 (шестнадцати) лет - знак информационной продукции «16 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шестнадцати лет»;

- запрещено для детей - знак информационной продукции «18 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей».

Оформляя Заказ Покупатель признает и соглашается с тем, что в соответствии с законодательством конкретное Мероприятие может быть отнесено к числу тех Мероприятий, на которое проход, присутствие, прослушивание или просмотр которого могут быть запрещены для определенных категорий лиц. Оформление Заказа, а равно проход, присутствие, прослушивание или просмотр Мероприятия возможны лишь в случае, соблюдения Покупателем требований к возрастным ограничениям, указанным в настоящем пункте.

Покупатель несет полную ответственность за свои действия (бездействия), ни Агент, ни Театр не могут быть ответственны за нарушение Покупателем указанных положений законодательства РФ. Ни на Агента, ни на Театр не может быть возложена ответственность, а равно обязанность по компенсации каких-либо убытков в связи с нарушением Покупателем указанных положений.

Ответственность за несоблюдение ограничений, установленных в настоящем пункте и последующее запрещение допуска на Мероприятие лиц, хотя и имеющих билет, но попадающих под указанные ограничения— лежит на лицах, приобретших билет без учета указанных ограничений и/или родителях (законных представителях) этих лиц (детей).

2.11. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять по первому требованию представителем администрации Театра.

2.12. При выявлении факта недействительности билета или неправомерного использования льготного билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения зрителем, предъявившим такой билет, Мероприятия.

### **3. Порядок возврата билета и стоимости билета**

3.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть денежные средства оплаченные за билет в соответствии с Правилами, утвержденными 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".

3.2. Не подлежат возврату зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам, полученные зрителем на безвозмездной основе.

3.3. Билеты, приобретенные в период проведения акций (с предоставлением скидок, льгот и т.п.) могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую они были приобретены.

3.4. В случае замены, отмены, переноса мероприятия, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются с момента официального оповещения о замене, отмене, переносе мероприятия по день, когда мероприятие должно было состояться, включительно.

3.5. Возврат зрителю стоимости билета осуществляется агентом реализующим билетную продукцию с помощью автоматизированных систем продажи билетов в случае покупки билета у агентов у которых были приобретены билет.

3.6. В случае отказа зрителя от посещения спектакля по своей инициативе порядок возмещения стоимости приобретенного билета осуществляется следующим образом:

- если Покупатель обратился за возвратом стоимости Электронного билета не позднее чем за десять дней до проведения соответствующего Мероприятия, возврат осуществляется в размере Номинальной стоимости электронного билета;

- если Покупатель обратился за возвратом стоимости Электронного билета не позднее чем за пять дней до проведения соответствующего Мероприятия, возврат осуществляется в размере 50 (пятидесяти) процентов от Номинальной стоимости электронного билета;

- если Покупатель обратился за возвратом стоимости Электронного билета не позднее чем за три дня до проведения соответствующего Мероприятия, возврат осуществляется в размере 30 (тридцати) процентов от Номинальной стоимости электронного билета;

- если Покупатель обратился за возвратом стоимости Электронного билета позднее чем за три дня до проведения соответствующего Мероприятия, возврат не осуществляется, за исключением случаев, когда причиной возврата является болезнь Покупателя, либо смерть лица, являющегося членом семьи Покупателя или близким его родственником. В такой ситуации возврат стоимости Электронного билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

## Публичная оферта на оказание Пакета услуг

### 1. Общие положения

1.1. Данный документ является публичным предложением (Публичной Офертой) Агента, адресованным неопределённому кругу лиц (Клиентов), содержащим все существенные условия Договора по предоставлению для Клиента пакета услуг по его поручению и согласию за денежные средства Клиента. Компания размещает Публичную Оферту о заключении договора, по условиям которой, Агент осуществляет информационную поддержку предложений организатора(ов) мероприятия, техническое сопровождение, доставку, приобретенных Клиентом пакета услуг на мероприятия, организованных третьими лицами за счет Клиента.

1.2. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее по тексту также ГК РФ) данный документ является публичной Офертой, и в случае принятия изложенных ниже условий лицо/организация (Клиент), производящее Акцепт настоящей Оферты, осуществляет оплату в соответствии с условиями настоящего Договора. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, оплата является Акцептом настоящей Оферты, что считается равносильным заключению Договора на условиях, изложенных в Оферте.

1.3. На основании вышеизложенного, внимательно ознакомьтесь с текстом Публичной Оферты, и если вы не согласны с каким-либо пунктом Публичной Оферты, Вам предлагается отказаться от заключения настоящего договора.

1.4. В настоящей Публичной Оферте, если контекст не требует иного, нижеприведенные термины имеют следующие значения:

«**Оферта**», «**Публичная Оферта**» - публичное предложение Агента (Публичный договор), адресованное не ограниченному кругу лиц (любому лицу/организации), имеющему намерение заказать доставку на приобретенный пакет услуг на мероприятия, организованные третьими лицами.

«**Клиент**» - Дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее законное право вступать в договорные отношения с Агентом, имеющее намерение, на условиях настоящей Публичной Оферты, заказать или приобрести пакет услуг на мероприятия, организованные третьими лицами.

«**Организатор/Театр**» – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, непосредственно организующий Мероприятие.

«**Акцепт**» - полное и безоговорочное принятие Клиентом условий Договора. Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (уплата соответствующей суммы) считается акцептом.

«**Интернет-сайт**» - сайт Агента, представляющий собой каталог предложений пакета услуг на мероприятия, организованные третьими лицами, на котором Клиент, на условиях настоящей Публичной Оферты поручает Агенту подобрать, забронировать, выкупить за денежные средства Клиента пакет услуг на выбранное Клиентом Мероприятие, доставить Клиенту пакет услуг, приобретенные за деньги Клиента на условиях настоящей публичной Оферты, дающий право Клиенту воспользоваться данными услугами.

«**Пакет услуг**» - бронирование заказа, подбор мероприятий, подбор категорий с лучшим обзором, поиск категорий на выбранное мероприятие, оформление заказа, поиск, подбор, бронирование билетов на мероприятие (электронный носитель информации, содержащий штрих код или QR-код), удостоверяющий право Клиента на посещение Мероприятия и содержащий всю необходимую информацию о данном мероприятии. Пакет услуг может быть сформирован посредством автоматизированной системы («Электронный носитель информации»).

«**Заказ**» - размещение Клиентом поручения, посредством Интернет-сайта Агента, на условиях настоящей Публичной Оферты, направленного на поиск, подбор, бронирование, выкуп за денежные средства Клиента, приобретенных за денежные средства Клиента на условиях настоящей Публичной Оферты Пакета услуг, на выбранное Клиентом Мероприятие, позволяющие Клиенту получить право на посещение Мероприятия.

«**Услуга**», «**Носитель информации**» - документ (носитель информации), содержащий штрих код, подтверждающий заключение Договора оказания услуг с Организатором Мероприятия, а также удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Мероприятия. Носитель информации может быть распечатан при оформлении Заказа (в месте продажи), а также сформирован посредством автоматизированной системы (далее – «Электронный билет»).

«**Мероприятие**» – культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт и другие зрелищные мероприятия, посещение которого возможно по предъявлению билета.

«**Агент**» – ООО «Яндекс Музыка», ООО «КАССИР.РУ-Национальный билетный оператор», ООО «МДТЗК», ООО «Компания Афиша» и иные с которыми у Театра будут заключены агентские договоры.

«**Аннулирование**» – удаление Заказа с автоматическим переходом в свободную продажу в Системе. Если Заказ не оплачен в течение 15 минут с момента начала оформления Заказа, то он аннулируется автоматически (при выборе способа оплаты: оплата банковской картой).

«**Бронь**» – сформированный Заказ, находящийся в режиме ожидания оплаты Клиентом.

«**Договор оказания услуг**» – договор, заключенный (заключаемый) на условиях настоящей Оферты между Клиентом и Агентом, в соответствии с которым Агент оказывает Клиенту услуги по организации досуга, а также иные сопутствующие услуги, а Клиент выплачивает вознаграждение Агенту за указанные услуги в размере не менее 10 % (десяти) процентов от стоимости Пакета услуг..

**«Система»** - автоматизированная система, используемая Агентом, представляющая собой программно-аппаратный комплекс, предназначенный для организации досуга, сопровождения клиента- заказчика на мероприятие.

**«Стороны»** - совместно Агент и Клиент, если из контекста положений настоящей Оферты не следует иное.

## **2. Предмет Публичной Оферты**

**2.1.** Предметом настоящей Оферты является:

**2.1.1** Заключение с Клиентом Договора оказания услуг на посещение Мероприятия.

**2.1.2** Предоставление Клиенту отдельного пакета услуг, а именно:

- бронирование Заказа;

- подбор Мероприятий;

- подбор категорий с лучшим обзором;

- поиск категорий на выбранное мероприятие;

- оформление Заказа;

- работа Агента с Организаторами Мероприятий, с целью предоставления Клиенту информации о сервисе в точке обслуживания (парковка платная/бесплатная, питание, иное.);

- программа лояльности (бонусы, акции, подарочные сертификаты) приглашения, для постоянных клиентов;

- иные услуги в рамках Договора оказания услуг.

**2.2.** Стороной по Договору и ответственным за качество услуг в рамках договора, указанного в пункте 2.1.2.

Оферты, является Агент. У Агента не возникает прав и обязанностей в рамках договора, указанного в пункте

2.1.1. Оферты – стороной этого Договора является Театр. Агент не несет ответственности за действия Театра, иных лиц, действующих от имени Театра в рамках указанного договора.

## **3. Порядок и условия акцепта**

**3.1.** Клиент соглашается с тем, что до совершения им действий по акцепту, установленных настоящей Офертой, он ознакомился с условиями настоящей Оферты и иными обязательными правилами, указанными в приложениях к настоящей Оферте. Клиент оплачивая услуги Агента подтверждает, что согласен с условиями настоящей Оферты, указанные условия ему полностью понятны.

**3.2.** В случаях, когда со стороны Клиента выступает его представитель, Клиент подтверждает по средствам электронной почты, что все действия/бездействия такого лица совершаются таким представителем с ведома, согласия и в интересах Клиента.

**3.3.** Акцепт совершается Клиентом путем совершения одного из следующих самостоятельных действий:

а) оформление Заказа Клиентом на Интернет сайте Агента.

б) оплата Заказа Клиентом.

в) фактическое использование Заказа Клиентом в целях получения услуги по показу Мероприятия.

**3.4.** Совершение любого из действий, указанных в пунктах 3.3. Оферты, признается Сторонами полным и безоговорочным принятием Клиентом всех условий настоящей Оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильно заключению письменного договора (пункт 3 статья 434 ГК РФ).

**3.5.** При оформлении Заказа через Интернет сайт, неисполнение Клиентом условий оплаты Заказа, влечет прекращение действия по акцепту условий Договоров и Аннулирование произведенного Клиентом Заказа.

**3.6.** Клиент может получить оформленный Заказ на Интернет сайте и оплаченный в безналичном порядке по указанному Агентом адресу, в том числе по электронной почте. Выдача оплаченных безналичным путем Заказов осуществляется после зачисления всей причитающейся Агенту суммы денежных средств.

**3.7.** При оформлении Заказа посредством Интернет сайта Агента Клиентом сообщается либо направляется на контактный номер телефона/электронный почтовый адрес идентификационный номер Заказа.

**3.8.** До совершения акцепта оферты Клиент должен быть уверен, что все условия настоящей Оферты ему понятны и он принимает их безусловно и в полном объеме.

## **4. Условия обработки персональных данных**

**4.1.** Клиент признает и соглашается с тем, что совершение Клиентом действий, указанных в пункте 3.3. настоящей Оферты, является полным и информированным согласием Клиента на предоставление Агенту своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, сообщаемых Клиентом Агенту в процессе оформления Заказа, а именно: фамилия, имя, отчество, пол, контактный номер телефона, город, дату рождения (или возраст) и контактный адрес электронной почты.

**4.2.** В соответствии с положениями Федерального закона от «27» июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Клиент признает и соглашается с тем, что совершение Клиентом действий, направленных на приобретение Услуги (Электронного билета) в соответствии с условиями Оферты: оформления Заказа, оплаты Заказа, является полным и информированным согласием Клиента на предоставление Агенту своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, сообщаемых Клиентом Агенту в процессе оформления Заказа, приобретения Услуги (Электронного билета), а именно: фамилия, имя, отчество, пол, контактный номер телефона, город, адрес доставки (в случае предоставления услуг по доставке услуг) и контактный адрес электронной почты. Клиент дает Агенту свое согласие на обработку персональных данных, предоставляемых при оформлении Заказа, для оказания Клиенту услуг в рамках Договоров, предусмотренных настоящей Офертой.

4.3. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от «27» июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), сортировку, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение. Агент осуществляет обработку персональных данных с использованием средств автоматизации.

4.4. Персональные данные Клиента подлежат хранению в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации. Персональные данные уничтожаются: по достижению целей обработки персональных данных; при ликвидации или реорганизации оператора; на основании письменного обращения Клиента персональных данных с требованием о прекращении обработки его персональных данных (оператор прекратит обработку таких персональных данных в течение 3 (трех) рабочих дней, о чем будет направлено письменное уведомление субъекту персональных данных в течение 10 (десяти) рабочих дней.

4.5. Настоящим Клиент даёт согласие на обработку персональных данных с момента его представления Агенту и до дня его отзыва Клиентом. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом в любое время путем подачи Агенту заявления в простой письменной форме.

4.6. Персональные данные Клиента подлежат хранению в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации. Персональные данные уничтожаются: по достижению целей обработки персональных данных; при ликвидации или реорганизации оператора; на основании письменного обращения Клиента персональных данных с требованием о прекращении обработки его персональных данных (оператор прекратит обработку таких персональных данных в течение 3 (трех) рабочих дней, о чем будет направлено письменное уведомление субъекту персональных данных в течение 10 (десяти) рабочих дней.

4.7. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано Клиентом на основании письменного заявления в произвольной форме переданного Агенту.

## 5. Права и обязанности Сторон

### 5.1. Клиент вправе:

а) самостоятельно из открытых источников получать информацию о Мероприятиях, о стоимости посещения Мероприятия, об иных услугах, оказываемых Агентом в связи с организацией посещения Мероприятия, самостоятельно принимать решение об оформлении Заказа путем полного и безоговорочного принятия условий настоящей Оферты;

б) получать информацию о правилах организации посещения Мероприятий, имеющихся категорий и иной информации в отношении Мероприятий, которой владеет Агент в рамках своих полномочий, с использованием сети Интернет, телефонного звонка Агенту и иными способами, указанными на Интернет сайте Агента;

в) самостоятельно выбирать способ оплаты Заказа из числа указанных в статье 6 Оферты. При этом Клиент подтверждает и соглашается с тем, что он обязан самостоятельно предварительно ознакомиться с правилами осуществления платежа;

### 5.2. Клиент обязан:

а) при оформлении Заказа ознакомиться со всеми условиями настоящей Оферты, а также иными обязательными правилами и принять их;

б) самостоятельно отслеживать изменения правил и условий оформления Заказа на Интернет сайте Агента;

в) строго следовать условиям настоящей Оферты.

г) в полном объеме оплатить стоимость Заказа до получения заказа.

д) ознакомиться с ограничениями конкретного Мероприятия в части допуска на него несовершеннолетних детей.

е) при оформлении Заказа полностью проверить всю информацию в Заказе, имеющую существенное значение для Договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия. Клиент признает, что не имеет никаких претензий к Агенту и его сотрудникам за некорректно оформленный Заказ, так как сам не удостоверился в его корректности во время оформления.

### 5.3. Агент вправе:

а) при отсутствии полного и безоговорочного согласия Клиента с положениями настоящей Оферты отказать Клиенту в заключении Договоров;

б) требовать от Клиента соблюдения условий настоящей Оферты, а равно Договоров;

в) отказать Клиенту в заключении Договоров в случае не согласия Клиента с положениями статьи 7 Оферты;

г) проводить как планово, так и внепланово модификацию, замену, переустановку программного обеспечения на Интернет сайте Агента, приостанавливать работу такого программного обеспечения при обнаружении неисправностей, ошибок и (или) сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к Интернет сайту Агента;

д) устанавливать и изменять цены на свои услуги;

е) требовать от Клиента надлежащего исполнения обязанностей по оплате Заказа, и отказать в выдаче, в случае нарушения указанного условия;

ж) аннулировать произведенный Клиентом Заказ в случае, если Клиент не произвел оплату, а равно в случае указания Клиентом недостоверных/ложных сведений, а равно в случае нарушения Клиентом иных условий настоящей Оферты.

з) заменять оформленную Клиентом категорию, на имеющиеся в момент оплаты, если оплата прошла после аннулирования заказа. Срок бронирования заказа 30 минут, если иные условия не согласованы с Агентом.

### 5.4. Агент обязан:

- а) предоставить Клиенту полную и достаточную в соответствии с требованиями закона информацию о Мероприятии (Мероприятиях), об Организаторе/Театре, об Агенте и оказываемых им услугах в рамках Договора оказания услуг, а также инструкции по оформлению, оплате, получению Заказа. Стороны пришли к соглашению, что полной и достаточной является информация, размещенная на Интернет сайте Агента.
- б) предоставить Клиенту оформленный заказ, после полной оплаты Клиентом стоимости услуг не позднее чем за 2 часа до начала Мероприятия.
- в) не использовать персональные данные Клиента в целях, не соответствующих условиям Оферты.
- 5.5. Агент не несет ответственности за работоспособность и (или) защищенность информационных каналов связи, используемых Клиентом, в том числе используемых Клиентом для обращения к Интернет сайту Агента.

## **6. Порядок совершения платежей**

- 6.1. Заказ до его полной оплаты не подлежит передаче Клиенту.
- 6.2. Стоимость услуг Агента определяется в соответствии с Ценообразованием, опубликованным на Интернет сайте и рассчитывается в российских рублях. Заказчик оплачивает услуги Агента безналичным способом на Интернет сайте в российских рублях.
- 6.3. Информация о способах оплаты размещена на Интернет сайте Агента.
- 6.4. Клиент признается надлежащим образом исполнившим обязанности по оплате в момент поступления денежных средств на расчетный счет Агента.
- 6.5. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что при неоплате/неполной оплате по Договорам наступают последствия, установленные пунктом 3.5. Оферты.
- 6.6. В случае исполнения обязанностей по оплате, обусловленных Договорами, с помощью банковской карты Клиент обязан использовать банковскую карту, выпущенную на его имя либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы, подтверждающие право использования банковской карты, выпущенной на имя другого лица. Агент вправе потребовать предоставления Клиентом оригиналов документов, удостоверяющих личность Клиента, в случае совершения им платежа с помощью банковской карты.
- 6.7. При оплате Заказа по счету, выставленному Агентом (безналичный расчет), срок действия Заказа составляет от 10 минут до 5 (пяти) рабочих дней, (согласовывается, при оформлении Заказа). В случае не поступления оплаты в установленный срок - Заказ Аннулируется в соответствии с пунктом 3.5. настоящей Оферты.

## **7. Порядок и условия возврата денежных средств**

7.1. Лицом, ответственным за предоставление пакета услуг до даты Мероприятия является Агент, если иное не будет установлено соглашением между Агентом и Театром. Для получения денежных средств Клиент обязуется предоставить Агенту: заполненное заявление на возврат по установленной Агентом форме (форма размещена на Интернет сайте); копию паспорта.

**Указанные документы направляются на адрес электронной почты указанный при оформлении билета.**

7.2. При безналичной оплате Заказа возврат денежных средств осуществляется путем их перечисления на расчетный счет, с которого была произведена оплата, в течение 20 (Двадцати) рабочих дней с даты подачи заявления на возврат, если иные сроки не указаны Театром. Возврат денежных средств осуществляется только на расчетный счет, с которого осуществлялась оплата.

Дата подачи Заявления на возврат денежных средств покупателем и дата проведения Мероприятия не учитываются при исчислении сроков, указанных в данном пункте настоящих Правил.

7.3. Клиент принимает и соглашается с тем, что официальной информацией, свидетельствующей об отмене, замене или переносе Мероприятия, является информация, предоставленная Театром Агенту и направленная на контактные данные электронной почты/ телефона Клиента, (если они предоставлялись Клиентом при оформлении заказа) или размещенная на сайте Театра.

7.4. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что порядок и основания возврата Заказа, а также информация о лице, обязанном осуществлять такой возврат, известны и понятны Клиенту.

7.5. В случае отказа от Заказа в одностороннем порядке со стороны Клиента :

- если Клиент обратился за возвратом стоимости электронного билета не позднее чем за десять дней до проведения соответствующего Мероприятия, возврат осуществляется в размере номинальной стоимости электронного билета;
- если Клиент обратился за возвратом стоимости электронного билета не позднее чем за пять дней до проведения соответствующего Мероприятия, возврат осуществляется в размере 50 (пятидесяти) процентов от номинальной стоимости электронного билета;
- если Клиент обратился за возвратом стоимости электронного билета не позднее чем за три дня до проведения соответствующего Мероприятия, возврат осуществляется в размере 30 (тридцати) процентов от номинальной стоимости электронного билета;
- если Клиент обратился за возвратом стоимости электронного билета позднее чем за три дня до проведения соответствующего Мероприятия, возврат не осуществляется, за исключением случаев, когда причиной возврата является болезнь Клиента, либо смерть лица, являющегося членом семьи Клиента или близким его родственником. В такой ситуации возврат стоимости электронного билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными 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".

Дата подачи Заявления на возврат денежных средств Покупателем и дата проведения Мероприятия не учитываются при исчислении сроков, указанных в данном пункте настоящих Правил.

**7.6.** Правила и условия возврата денежных средств указаны Агентом при формировании Заказа.

**7.7.** После полной оплаты стоимости Электронного Билета Клиент самостоятельно распечатывает Электронный Билет, который высылается на электронную почту Покупателя, указанную при оформлении Заказа. При осуществлении печати Электронного Билета Клиент должен убедиться в надлежащем качестве печати Электронного Билета. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанности, установленной настоящим пунктом, Клиент в полной мере несет ответственность за надлежащее качество распечатанного Электронного билета, в том числе в случае отказа Театром в проходе на Мероприятие. Агент не несет ответственности за какие-либо убытки, возникающие у Покупателя, в случае нарушения условий настоящего пункта, в связи с тем, что Агент не является стороной по Договору оказания услуг в связи с проведением Мероприятия.

При проходе на Мероприятие Клиент/Зритель обязан иметь при себе надлежащим образом распечатанный Электронный Билет. Возможно предъявить билет на экране мобильного устройства в виде графического изображения со штрих/QRкодом для посещения Мероприятия, для сканирования специальным оборудованием. Клиент самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного Билета от копирования. В случае копирования Электронного Билета доступ на Мероприятие будет открыт по тому Билету, который будет предъявлен первым.

## **8. Ответственность Сторон. Ограничение ответственности и освобождение от ответственности**

**8.1.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязанностей по Оферте, а равно по Договорам, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством РФ, условиями настоящей Оферты и условиями указанных Договоров.

**8.2.** Клиент принимает на себя все возможные риски, связанные с его действиями по возможному допущению ошибок и неточностей в предоставленных им данных, необходимых для оформления Заказа.

**8.3.** При непопадании владельца заказа на мероприятие, по независящим от Интернет сайта причинам, Интернет сайт, равно как и Агент, ответственности не несёт.

**8.4.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящей Оферте, а равно Договоров, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, т.е. обстоятельств, носящих объективный характер, находящихся вне воли Сторон и возникших после заключения договора на условиях настоящей Оферты. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в частности забастовки, наводнения, землетрясения, ураганы, иные стихийные бедствия и военные действия (локального и международного масштаба), заболевания и (или) недомогания артистов, участвующих в Мероприятии, а равно техногенные и антропогенные катастрофы, а равно акты органов государственной власти и местного самоуправления, а равно действия (бездействие) контрагентов Агента, затрудняющие без соразмерных потерь надлежащее исполнение договоров, заключенных на условиях настоящей Оферты.

## **9. Порядок разрешения споров**

**9.1.** Все споры или разногласия, возникающие в связи с исполнением/неисполнением, положений настоящей Оферты, Договора оказания услуг, могут разрешаться Сторонами в претензионном порядке. В этом случае сторона, полагающая свои права нарушенными, направляет другой стороне в простой письменной форме претензию с приложением надлежащим образом заверенных документов, обосновывающих изложенные требования.

Срок для рассмотрения претензий – 10 (десять) календарных дней.

**9.2.** При не достижении Сторонами согласия они вправе обратиться за защитой своих интересов в судебные органы соответствующей инстанции.

## **10. Вступление Оферты в силу, изменение положений Оферты, заключительные положения**

**10.1.** Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее размещения на Интернет сайте Агента и действует бессрочно.

**10.2.** Все изменения, вносимые в настоящую Оферту, подлежат размещению на Интернет сайте Агента и вступают в силу с момента размещения таких изменений на Интернет сайте Агента.

**10.3.** Агент вправе в любое время вносить изменения в настоящую Оферту, но в любом случае такие изменения публикуются и доводятся до всеобщего сведения посредством опубликования на Интернет сайте Агента и в точке продаж. Использование Клиентом услуг Агента после внесения изменений в текст настоящей Оферты означает акцепт Оферты с учетом внесенных изменений.

**10.4.** Во всём, что не урегулировано положениями настоящей Оферты, применяются положения действующего гражданского законодательства, в том числе, но не ограничиваясь, законодательством о защите прав потребителей.

**10.5.** Агент размещает информацию о Мероприятиях на Сайте Агента, а также наносит соответствующие сведения в категорию заказа исключительно на основании сведений, предоставленных Агенту Театром. В случае, если предоставленная Театром информация не является достоверной, Агент ответственности перед Клиентом не несет.