

УТВЕРЖДАЮ
И.о. генерального директора
ОАУКИ «НОТКА»



Н.В. Маркова
«30» августа 2019 г.

**Правила продажи и возврата билетов
областного автономного учреждения культуры и искусства
«Новгородское областное театральное-концертное агентство»**

г. Великий Новгород

1. Общие положения

1.1. Правила продажи и возврата билетов и абонементов на концерты, спектакли, кинопоказы и иные художественно-творческие мероприятия областного автономного учреждения культуры и искусства «Новгородское областное театральное-концертное агентство» (далее по тексту соответственно — Правила, мероприятия, Агентство) разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) (ред. от 18.07.2019), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" от 22.05.2003 №54-ФЗ, Устава Агентства и содержат нормы, регулирующие взаимоотношения зрителя и Агентства при продаже и возврате билетов и абонементов на мероприятия.

1.2. Правила доводятся до сведения зрителя путем размещения в кассовых залах структурных подразделений Агентства, расположенных по адресам:

- г. Великий Новгород, тер. Кремль, д. 8, Новгородская областная филармония им. А.С. Аренского;
- г. Великий Новгород, ул. Великая, д. 14, Новгородский академический театр драмы им. Ф.М. Достоевского;
- г. Великий Новгород, ул. Черняховского, д. 66, Новгородский областной Киносервис;
- г. Великий Новгород, ул. Бредова-Зверина, д. 14, Новгородский областной Дом народного творчества;

на сайтах структурных подразделений Агентства www.philnov.ru, <http://teatrvn.ru>, <http://kino53.ru/>, <http://dnt-folk.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые Агентством, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами. Указанный договор оформляется путем выдачи зрителю билета и чека.

1.4. Билет и абонемент представляют собой бланки строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008г.). Билет и абонемент содержат следующую информацию: дата и время начала мероприятия; место проведения мероприятия; место в зрительном зале; цена услуги; иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, информация.

1.5. Билет и абонемент не дублируется, при необходимости зритель может изготовить ксерокопию билета для финансовой и налоговой отчетности самостоятельно.

1.6. Билет или абонемент с исправлениями, наклейками и/или повреждениями, препятствующими его идентификации, является недействительным и освобождает Агентство от каких-либо обязательств по нему. Лицо, приобретшее указанный билет, несет все риски и ответственность, связанные с подлинностью билета, в случае приобретения его у лиц, не являющихся представителями Агентства.

2. Продажа билетов

2.1. Билеты и абонементы на мероприятия Агентства продаются только через официальные сети:

- кассы, расположенные по адресам структурных подразделений Агентства:
- г. Великий Новгород, тер. Кремль, д. 8, Новгородская областная филармония им. А.С. Аренского, тел. (816-2) 77-27-77;

- г. Великий Новгород, ул. Великая, д. 14 Новгородский академический театр драмы им. Ф.М. Достоевского, тел. (816-2) 77-25-74;

- г. Великий Новгород, ул. Черняховского, д. 66. Новгородский областной Киносервис, тел. (816-2) 77-73-36;

- г. Великий Новгород, ул. Бредова-Звериная, д. 14. Новгородский областной Дом народного творчества, (816-2) 73-96-07;

- в билетной кассе, расположенной на первом этаже в ТЦ «Мармелад»;

- у уполномоченных лиц (распространителей), действующих на основании гражданско-правовых договоров;

- онлайн на сайтах структурных подразделений Агентства www.philnov.ru, <http://teatrvn.ru>, <http://kino53.ru/>, <http://dnt-folk.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. При покупке билетов зритель имеет право получить информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения мероприятия.

2.3. За 30 минут до начала мероприятия касса, в первую очередь, продает билеты на текущее мероприятие.

2.4. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Агентством самостоятельно. Информация размещается в кассах, на сайтах структурных подразделений Агентства.

2.5. Оплата за билеты и абонементы проводится по выбору зрителя наличными денежными средствами или с использованием платежной банковской карты через платежный терминал.

2.6. При приобретении билетов на мероприятие следует соблюдать возрастные ограничения, установленные Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Информация об указанных возрастных ограничениях указывается на афишах и билетах Агентства.

3. Бронирование билетов

3.1. По желанию покупателя, возможно произвести бронирование билетов и абонементов на мероприятия:

- по телефонам через билетного кассира;

- через сайты структурных подразделений Агентства www.philnov.ru, <http://teatrvn.ru>, <http://kino53.ru/>, <http://dnt-folk.ru/>, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» самостоятельно;

3.2. Забронированные билеты могут быть выкуплены только в кассах Новгородской областной филармонии им. А.С. Аренского и Новгородском академическом театре драмы им. Ф.М. Достоевского. Согласно правилам бронирования, для выкупа билетов необходимо предоставить кассиру уникальный код, указанный в подтверждении, либо же сказать свою фамилию, телефон и предоставить документ, удостоверяющий личность покупателя.

3.3. В случае возникновения вопросов по бронированию, приобретению и/или возврату билетов на мероприятия Агентства через Интернет, необходимо обращаться в службу поддержки http://help.radario.co/customers_support.

3.4. С правилами бронирования и покупки билетов через Интернет можно ознакомиться непосредственно во время процедуры онлайн бронирования или покупки билета.

4. Возврат билетов

4.1. Правила возврата билетов и абонементов на кинопоказы не регламентируются настоящими Правилами, в данном случае применяются нормы Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет Агентству. Зритель вправе изменить договор возмездного

оказания услуг и сдав свой билет, получить билет другого мероприятия с выплатой разницы в стоимости или доплатой со стороны зрителя.

4.2. Возврату (обмену) в кассы структурных подразделений Агентства подлежат напечатанные на специальном билетном принтере билетные бланки строгой отчетности, приобретенные в кассах структурных подразделений Агентства и у официальных представителей Агентства с неповрежденным контролем.

4.3. В случае повреждения контроля билеты возврату (обмену) не подлежат, при этом стоимость билета не возвращается.

4.4. Не подлежат возврату (обмену) зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам, полученные зрителем на безвозмездной основе. 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.

4.5. Агентство осуществляет возврат денег за предварительно проданные билеты (по требованию заявителя, приобретшего билет) в случае отмены Агентством мероприятия или замены ранее объявленного мероприятия другим.

Информация об отмене мероприятия или замене ранее объявленного мероприятия другим предоставляется посредством размещения информации на сайтах подразделений Агентства либо с помощью СМИ.

4.6. Билеты, приобретенные на мероприятие, которое впоследствии было перенесено или заменено на другое мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию зрителя могут быть возвращены в кассу подразделения Агентства по месту приобретения.

4.7. В соответствии с п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования зрителя о возврате уплаченной денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

4.8. Возврат денежных сумм за предварительно проданные и возвращенные впоследствии билеты производится Агентством в соответствии с ценами, указанными на билете.

4.9. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правилами.

В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по иным причинам, зритель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4.9 Правил, менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия Агентство вправе не возвращать зрителю стоимость билета.

4.10. Агентство, по итогам рассмотрения требований зрителя в случае положительного решения об отмене покупки билета и возврате средств, инициирует операцию отмены. При оплате билетов банковской картой, возврат осуществляется безналичным способом на тот же карточный счет, с которого была проведена оплата.

4.11. Для оформления документов, необходимых для возврата денежной суммы, уплаченной за билеты, зрителю необходимо заполнить форму «Заявление», предоставляемую кассиром структурного подразделения Агентства зрителю по его требованию, предъявить чек, подтверждающий оплату билетов, банковскую карту, паспорт, возвращаемые билеты.

4.12. В случаях утраты, повреждения или порчи билетов дубликаты билетов не выдаются, денежные средства за указанные билеты не возвращаются.

4.13. К возврату принимаются только оригиналы билетов без каких-либо повреждений. Агентство не несет ответственности за поддельные билеты.

4.14. В случаях опоздания на мероприятие или непосещения мероприятия, удаления из зрительного зала в связи нарушением заявителем общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время показа мероприятия или проведения иного мероприятия, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям и т.п.), денежные средства, уплаченные за билет, не возвращаются.

4.15. Возврат денежных средств, уплаченных за билеты, проданные информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется в соответствии с информацией, размещенной на сайте.

4.16. В случае переноса даты показа мероприятия Агентство размещает информацию об указанном переносе:

- на сайтах структурных подразделений Агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- на официальных страницах Агентства и страницах структурных подразделений Агентства в социальных сетях (ВКонтакте, Инстаграм);
- в кассовом фойе подразделений Агентства.

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие Правила вступают в силу с «01» сентября 2019 г.

5.2. Правила подлежат доведению до сведения работников Агентства, трудовая деятельность которых непосредственно связана с продажей и возвратом билетов на мероприятия, под роспись.

5.3. Правила подлежат доведению до сведения зрителей путем их размещения на сайтах структурных подразделений Агентства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и местах продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил.

5.4. В случае внесения изменений и дополнений в Правила, информация об этих изменениях и дополнениях размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в местах продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил.
