

УТВЕРЖДЕНО:



М.П.
Приказ № 68 от «23» июня 2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о правилах продажи и возврата билетов Бюджетного учреждения культуры
Орловской области «Орловский государственный академический театр имени
И.С. Тургенева»

(новая редакция, вступает в силу с «23» июня 2026 года)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом БУКОО «ОГАТ им. И.С. Тургенева» (далее – театр) и содержит правила реализации и возврата театральных билетов, а также правила посещения мероприятий театра.

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения покупателей (далее - зрителей) путем размещения в кассовом зале театра и на официальном интернет-сайте театра <http://ogatt.ru/> (далее – сайт театра).

1.3. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в театральной афише театра, 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. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.4. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов вывешивается в здании театра в доступном для зрителей (слушателей) месте и на сайте театра.

1.5. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале театра и на официальном сайте театра.

1.6. Настоящее Положение является договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты и согласием с настоящим Положением без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Договор оформляется путем выдачи зрителю билета и кассового чека, либо выдачи билета в электронной форме при покупке билета через сайт театра.

2. Порядок реализации театральных билетов

2.1. Общие положения

2.1.1. Зритель (слушатель) может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) театра одним из следующих способов:

а) в кассе театра,

б) у распространителей (агентов):

- уполномоченных физических лиц, действующих на основании агентских договоров с театром,
- через сеть Интернет, через сайт Агента, расположенный по адресу <https://quicktickets.ru/orel-teatr-turgeneva>.

2.1.2. Приобретая театральный билет на мероприятие, проводимое театром, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов и посещения театра, указанным в данном Положении.

2.1.3. Театральным билетом представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «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» от 29.06.2020 г. № 702.

Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- время и дату оказания услуги (время и дату проведения спектакля (мероприятия));
- место проведения спектакля (мероприятия), а также место зрителя (слушателя) в зрительном зале;
- стоимость услуги,
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.1.4. При покупке театральных билетов зритель имеет право получить информацию о театральной постановке и льготах на покупку билетов у уполномоченного агента-распространителя, в кассовом зале, либо на сайте театра.

2.1.5. Билет действителен для посещения театра одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет.

2.1.6. Билет необходимо сохранять до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролерам билетов.

2.1.7. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) театра зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля (мероприятия).

При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей (слушателей) не принимаются.

2.1.8. Администрация театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями (агентами) театра.

2.1.9. Билеты театра, выпущенные по ранее утвержденной форме, предусмотренной приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2008 № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности», является действительным и применяются до 01.09.2023.

2.1.10. Реализация театральных билетов на премьерные спектакли и иные мероприятия театра, не выпущенные на дату начала продажи осуществляется в соответствии с планом творческих новых постановок.

2.2. Особенности реализации театральных билетов через кассы театра

2.2.1. Реализация театральных билетов на спектакли (мероприятия) театра через кассы театра осуществляется за наличный расчет, либо с использованием банковской карты.

Адрес кассы Театра: г. Орел, Площадь Ленина, д.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону 8(4862) 76-16-39, 8-960-654-55-55. с 12:00 до 19:00 (перерыв с 15.00 до 16.00, понедельник выходной).

2.2.2. Распечатка билета на выбранный покупателем спектакль (мероприятие) и выдача кассового чека осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

2.2.3. Театр (кассир) имеет право проверки передаваемых в качестве оплаты билета купюр на подлинность, и вправе не принимать в качестве оплаты стоимости билета купюры и монеты, подлинность которых вызывает сомнение.

2.2.4. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале, сумму в кассовом чеке и сдачу.

2.3. Особенности реализации подарочных сертификатов через кассы театра

Для обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, театр предлагает зрителю подарочный сертификат.

Условия реализации сертификатов:

- сертификат может быть обменен только на количество билетов общая стоимость которых кратна сумме сертификата;
- подарочный сертификат может быть возвращен приобретавшим его лицом не позднее, чем за три дня до даты окончания срока действия подарочного сертификата при условии предъявления кассового чека.
- в иных случаях подарочный сертификат не подлежит возврату и обмену на денежные средства;
- утраченный подарочный сертификат не подлежит восстановлению, компенсация его стоимости не производится;
- при совершении обмена сертификата на билеты, сертификат должен быть возвращен в кассу театра.
- подарочный сертификат не является платежным средством, не может быть обменен на денежные средства. Обмен подарочного сертификата на количество билетов, общая стоимость которых не кратна сумме сертификата, с доплатой, либо с возвратом части денежных средств, не допускается;
- сертификат может быть обменён только на билеты спектаклей репертуара БУК ОО «ОГАТ имени И.С. Тургенева».
- Билеты, полученные путем обмена на подарочный сертификат, являются приобретенными на особых условиях и не подлежат возврату и обмену на денежные средства. В случае замены мероприятия такие билеты подлежат обмену на билеты на замененное мероприятие. В случае отмены или переноса спектакля такие билеты подлежат замене на билеты аналогичной стоимости на другой спектакль текущего репертуара Театра по выбору зрителя.
- Срок действия сертификата ограничен датой, указанной в нём.

2.3.1 Иные способы реализации подарочных сертификатов Положения о правилах продажи и возврата билетов Бюджетного учреждения культуры Орловской области «Орловский государственный академический театра

имени И.С. Тургенева»

На основании настоящего Положения и для обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, театр предлагает зрителю подарочный сертификат.

Условия реализации сертификатов на бумажном носителе и в электронном виде:

- подарочный сертификат даёт право приобретателю услуги распорядиться сертификатом лично, либо передать Электронный подарочный сертификат одаряемому лицу.
- подарочный сертификат на бумажном носителе можно приобрести в кассе театра, а в электронном виде на сайте по ссылке <https://quicktickets.ru/orel-teatr-turgeneva/certificates>
- подарочный сертификат на бумажном носителе может быть обменен на количество билетов общая стоимость которых кратна сумме сертификата, либо обменен на большее количество билетов с доплатой (разницей между общей стоимостью билетов и суммой сертификата). Если стоимость билетов меньше номинала подарочного сертификата, то эта часть денежных средств, не допускается;
- подарочный сертификат на бумажном носителе может быть возвращен приобретавшим его лицом не позднее, чем за три дня до даты окончания срока действия подарочного сертификата.
- сертификат может быть обменен только на количество билетов общая стоимость которых кратна сумме сертификата;
-
- в иных случаях подарочный сертификат не подлежит возврату и обмену на денежные средства;
- утраченный подарочный сертификат не подлежит восстановлению, компенсация его стоимости не производится;
- при совершении обмена сертификата на билеты, сертификат должен быть возвращен в театр.
- подарочный сертификат не является платежным средством, не может быть обменен на денежные средства.
- сертификат может быть обменён только на билеты спектаклей репертуара БУК ОО «ОГАТ имени И.С. Тургенева».
- Билеты, полученные путем обмена на подарочный сертификат, являются приобретенными на особых условиях и не подлежат возврату и обмену на денежные средства. В случае замены мероприятия такие билеты подлежат обмену на билеты на замененное мероприятие. В случае отмены или переноса спектакля такие билеты подлежат замене на билеты аналогичной стоимости на другой спектакль текущего репертуара Театра по выбору зрителя.
- Срок действия сертификата ограничен датой, указанной в нём.

2.4. Особенности реализации театральных билетов через распространителей

(агентов- уполномоченных физических лиц)

2.4.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, театр заключает договоры с распространителями билетов – агентами (юридическими и физическими лицами), список и контактная информация которых публикуется на сайте театра.

2.4.2. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов от имени театра в соответствии с правилами реализации билетов.

2.4.3. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете. Театр не несет ответственности за иные сборы, устанавливаемые распространителями за оказание ими дополнительных услуг.

2.5. Особенности реализации театральных билетов через сайт театра

2.5.1. Театр осуществляет продажу электронных билетов со своего официального интернет – сайта <http://ogatt.ru/>, через сайт Агента, расположенный по адресу <https://quicketickets.ru/orel-teatr-turgeneva>.

Оплата билетов, приобретаемых на сайте театра, производится банковской картой.

2.5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия.

2.5.3 Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде. В случае копирования бланков электронных билетов, либо предъявления одинакового бланка двумя и более лицами, доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.5.4 Ответственность за правильность заполнения данных и достоверность указанной информации при покупке билета через сайт театра несет покупатель.

2.6 Особенности реализации театральных билетов через коллективные заявки:

2.6.1. Реализация театральных билетов возможна по коллективным заявкам от юридических лиц.

2.6.2. Коллективная заявка оформляется в письменном виде в свободной форме на имя руководителя театра и должна содержать:

- количество предполагаемых билетов;
- дату предполагаемого посещения и наименование мероприятия;
- Ф.И.О. куратора предполагаемой группы зрителей;
- контактную информацию.

2.6.3. Билеты по коллективной заявке предоставляются на основании распоряжения директора театра. Театр информирует юридическое лицо о результатах рассмотрения обращения в срок, не превышающий 7 рабочих дней по контактам, указанным в письме.

2.6.4. Театр оставляет за собой право отказать юридическому лицу в удовлетворении коллективной заявки без объяснения причин.

3. Порядок возврата театральных билетов и стоимости билетов

3.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет продавцу на условиях, описанных в Порядке возврата театральных билетов и стоимости билетов.

3.2. После начала спектакля (мероприятия) билеты не возвращаются, стоимость билета театр не возмещает.

3.3. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой-либо причине, театр не возмещает покупателю стоимость билета.

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей

(мероприятий) театра без предварительного уведомления зрителей (слушателей). Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

3.6. Администрация театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.

3.7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью. Возврат денежных средств производится:

- за билеты, приобретенные в кассе театра, - в кассе театра при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем и кассового чека.

- за билеты, приобретенные у агентов театра, - агентами театра при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем и кассового чека.

3.8. Возврат электронных билетов зритель может осуществить самостоятельно на странице Заказа, нажав в левом верхнем углу кнопку "Возврат" и выбрав, предложенный способ возврата. Перейти на страницу Заказа Клиент может из своего личного кабинета в разделе "Мои заказы", либо по ссылке письма, отправленного на электронную почту клиента в момент оформления Заказа.

Также возврат зритель может осуществить следующими способами:

- через онлайн-чат на сайте quicktickets.ru, нажав на кнопку «Служба заботы»;

- обратившись через электронную почту: help@quicktickets.ru.

При обращении Клиент должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа.

Деньги за билеты возвращаются на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.9. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

- при переносе мероприятия - с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за 60 минут до начала перенесенного мероприятия;

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете;

- в иных случаях возврата – не позднее, чем за 3 дня до даты проведения мероприятия, на которое приобретен билет.

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

3.11. Зритель вправе отказаться от посещения проводимого театром мероприятия и вернуть полную стоимость приобретенного билета по собственной инициативе, в случае своей болезни, либо смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

Возврат денежных средств осуществляется по заявлению, утвержденному приказом Министерства культуры РФ № 351 от 22.03.2021 г.:(Приложение № 1-3)

- при покупке билетов в кассе театра или у агентов театра - при предъявлении зрителем оригинала билета с неповрежденным контролем, копии документа удостоверяющего личность, копии листка нетрудоспособности, либо справки, выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания, либо копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником
Срок рассмотрения заявления до 5 рабочих дней.

3.12. При покупке билетов на сайте возврат денежных средств может быть осуществлен только за Электронный билет, оплаченный при помощи банковской карты исключительно на официальном сайте <https://quicktickets.ru/>, тел.: +7 (4852) 33-29-80.

Зритель вправе отказаться от посещения проводимого театром мероприятия по собственной инициативе и вернуть полную стоимость приобретенного Электронного билета.

Сроки и сумма возврата денежных средств за возвращенный билет:

- если билет сдается более чем за 3 дня до организованного мероприятия, то зрителю возвращается 100% от цены билета;
- если зритель возвращает приобретенный билет менее чем за 3 дня до предполагаемого мероприятия, то денежные средства не возвращаются. (Часть 2, ст. 52.1 Основы законодательства РФ о культуре, кроме случаев предусмотренных частью 10 настоящей статьи).

В случае отказа зрителя от проводимого 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 возвращается 100 % от цены Электронного билета до момента начала мероприятия.

3.12. Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в т.ч. скидки), по решению театра могут не приниматься к возврату.

3.13. Возврат денежных средств осуществляется в кассе Театра вторник-пятница с 15-00 до 19-00, суббота, воскресенье с 10-00 до 18-00 (перерыв с 14-00 до 15-00), понедельник выходной. Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных зрителем, сверх цены, указанной на билете.

3.14. В случае не утверждения запланированного нового спектакля к показу, проданные на него билеты, подлежат возврату с полным возмещением уплаченных за них денежных средств.

4. Социальные программы и льготы при реализации билетов

4.1. На основании настоящего Положения, определены категории граждан, которым предоставляется право приобретения билетов по льготным ценам:

- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды 1 и 2 группы;
- участники боевых действий, ликвидации аварии на Чернобыльской атомной электростанции;
- дети-сироты и дети оставшихся без попечения родителей;
- дети из многодетных семей;
- участники специальной военной операции и члены их семей, в том числе в случае гибели (смерти) участников специальной военной операции, под которыми понимаются:
- лица, принимающие (принимавшие) участие (содействующие (содействовавшие) выполнению задач) в специальной военной операции;
- лица, выполняющие (выполнявшие) задачи по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации (вооруженное вторжение), в ходе вооруженной провокации на государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции;
- лица, принимавшие в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 г.;
- участники специальной военной операции, лица независимо от даты и места заключения контрактов о прохождении военной службы (службы), контрактов о пребывании в добровольческих формированиях, предусмотренных Федеральным законом от 31 мая 1996 года № 61-ФЗ «Об обороне», соглашений (документов, подтверждающих иные правоотношения) с Министерством обороны Российской Федерации, контрактов (документов, подтверждающих иные правоотношения) с организациями, содействующими выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации (Участники СВО), в том числе демобилизованные при наличии статуса ветерана боевых действий, в том числе в случае гибели (смерти) Участников СВО, в том числе демобилизованные при наличии статуса

ветерана боевых действий, предоставляется право постоянного (бессрочного) льготного (бесплатного) посещения платных мероприятий, проводимых учреждениями культуры. Количество бесплатных посещений не ограничивается.

- члены семьи участника СВО: супруг (супруга); дети, не достигшие возраста 18 лет; дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет; дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения; родители, проживающие совместно с участниками СВО или ветеранами боевых действий из числа участников СВО либо проживавшие совместно с указанными лицами на дату их гибели (смерти); лица, находящиеся на иждивении участника СВО или ветерана боевых действий из числа участников СВО либо находившиеся на иждивении указанных лиц на дату их гибели (смерти).

– работники театра.

В случае приобретения билетов в рамках государственной программы «Пушкинская карта» льготы на приобретение билетов не действуют.

4.2. Продажа билетов по льготным ценам производится в кассе театра и у официальных агентов при предъявлении документов, удостоверяющих личность зрителя, либо цифровой ID, сформированный с использованием программы для электронных вычислительных машин «Цифровая платформа МАХ», которая обеспечивает функционирование многофункционального сервиса обмена информацией, и документ на бумажном или электронном носителе (электронное удостоверение, пластиковая карта и т. д.), подтверждающего право на соответствующую льготу либо двухмерный штриховой код (QR-код), сформированный в личном кабинете гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в мобильном приложении «Госуслуги», позволяющего осуществить проверку отнесения заявителя и (или) членов его семьи к имеющим право на соответствующую льготу.»

Дети из многодетных семей, участники специальной военной операции и члены их семей (в том числе в случае гибели (смерти) участников специальной военной операции) дополнительно имеют право приобрести льготные электронные билеты через интернет-сайт театра, но не чаще 1 раза в месяц.

4.3. Льготные расценки на мероприятия театра и лица, имеющие право приобретения таких билетов, распространяются на:

- участников Великой Отечественной войны - 50% скидки от утвержденной стоимости Билета;
- участников боевых действий, ликвидации аварии на Чернобыльской атомной электростанции- 50% скидки от утвержденной стоимости Билета;
- детей из многодетных семей - 50% скидки от утвержденной стоимости Билета;
- детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - 100% скидки от утвержденной стоимости Билета (предоставление билета без указания цены с проставлением штампа «бесплатно» или «0 руб.»), но не чаще 1 раза в месяц;
- инвалидов 1 и 2 группы - 100% скидки от утвержденной стоимости (предоставление билета без указания цены с проставлением штампа «бесплатно» или «0 руб.»), но не чаще 1 раза в месяц;
- участников специальной военной операции и членов их семей, в том числе в случае гибели (смерти) участников специальной военной операции - 100% скидки от утвержденной стоимости Билета (предоставление права бесплатного посещения (предоставление билета без указания цены с проставлением штампа «бесплатно» или «0 руб.»); Билеты со скидкой 100% предоставляются в пределах квоты, установленной приказом директора театра. Театр вправе отказать в предоставлении бесплатных билетов при исчерпании квоты.

- работников театра- стоимость и количество билетов определяется внутренним распоряжением руководителя театра.
- 4.4. Одновременно, при необходимости, предоставляется право на приобретение билета для одного лица сопровождающего льготника по полной стоимости билета на соответствующее мероприятие.
- 4.5. Гражданам, имеющим право на приобретение билетов по льготным ценам, может быть отказано в реализации их прав только в том случае, если все билеты на соответствующее мероприятие театра к моменту их обращения за билетами уже проданы.
- 4.6. Граждане, приобретшие билет с применением соответствующих льгот, при входе в театр на мероприятие должны иметь документы, удостоверяющие личность гражданина, либо цифровой ID, сформированный с использованием программы для электронных вычислительных машин «Цифровая платформа МАХ», которая обеспечивает функционирование многофункционального сервиса обмена информацией, и документ на бумажном или электронном носителе (электронное удостоверение, пластиковая карта и т. д.), подтверждающего право на соответствующую льготу либо двухмерный штриховой код (QR-код), сформированный в личном кабинете гражданина в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», в мобильном приложении «Госуслуги», позволяющего осуществить проверку отнесения заявителя и (или) членов его семьи к имеющим право на соответствующую льготу.».

При выявлении факта передачи льготных билетов другим лицам, театр вправе отказать этим лицам в посещении мероприятия.

4.7 При оформлении льготного электронного билета (льготу имеют только дети из многодетных семей, участники специальной военной операции и члены их семей, в том числе в случае гибели (смерти) участников специальной военной операции), покупателю необходимо пройти по ссылке <https://quicketickets.ru/orel-teatr-turgeneva> и выполнить следующие действия:

- выбрать учреждение культуры "Орловский государственный академический театр им. И.С. Тургенева»;
- в правом верхнем углу выбрать и нажать раздел «Регистрация»;
- заполнить поля в личном кабинете и нажать «Сохранить изменения»;
- покупатель должен выслать на электронную почту театра theatreorel.bilet@mail.ru сканкопию документа, удостоверяющего льготу;
- в течение 3-х рабочих дней осуществляется рассмотрение документов о льготе;
- сотрудник театра связывается с покупателем (зрителем);
- при оформлении покупки Электронного билета необходимо: ввести требуемые идентификационные данные;
- нажать соответствующую кнопку «Оплатить» в интерфейсе Системы, и осуществить оплату способами, предусмотренными в Системе.

4.8. Льготные билеты со 100% скидкой от утвержденной стоимости билета (без указания цены с проставленным штампом «бесплатно» или «0 руб.»), в том числе электронные льготные билеты, выдаются с указанием ряда и места в зрительном зале театра.

5. Согласие на обработку персональных данных

5.1. Покупатель, приобретая билет театра дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- фамилия, имя, отчество, паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между покупателем и театром в целях:
 - продажи, возврата билетов на спектакли, проводимые театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор,

систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

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

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

6. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) театра

6.1. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии театрального билета или приглашения, дающего право на посещение спектакля (мероприятия).

6.2. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 2-го звонка).

6.3. При входе в театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

6.4. В случае выхода зрителя из театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра спектакля (мероприятия).

6.5. После завершения спектакля (мероприятия) зрители обязаны покинуть помещения театра.

6.6. Зрители (слушатели) обязаны занимать места согласно номера ряда и места, указанных в билете.

6.7. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

6.8. На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

6.9. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

6.10. За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

6.11. Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям (слушателям) запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

6.12. Запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;
- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры,

другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- заходить на сцену, в технические и служебные помещения;
- курить в театре и на прилегающей территории к театру (ст. 9 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»).

6.13. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

6.14. Во время нахождения в Театре зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу театра,
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения театру материального ущерба зритель (слушатель) обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.15. 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.

Приложение № 1

В БУК ОО «ОГАТ имени И. С. Тургенева»

От _____
указать фамилию, имя, отчество

указать наименование и номер документа,

удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан

Адрес: _____

Электронная почта _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или близкого моего родственника.

| | |
|--|-----------|
| Наименование мероприятия | |
| Дата, время и место проведения мероприятия | |
| Место размещения (место, ряд, зона, сектор) | |
| Стоимость билета(электронного билета) | |
| Серия и номер билета | |
| Информация о форме оплаты покупки билета -наличный или безналичный расчет | В кассе - |

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы(нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом ЗАГС.
- 7) 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).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято : « ____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 2

В БУК ОО «ОГАТ имени И. С. Тургенева»

От _____
указать фамилию, имя, отчество

указать наименование и номер документа,

уверяющего личность, кем и когда такой документ выдан

Адрес: _____

Электронная почта _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине болезни.

| | |
|---|-----------|
| Наименование мероприятия | |
| Дата, время и место проведения мероприятия | |
| Место размещения (место, ряд, зона, сектор) | |
| Стоимость билета(электронного билета) | |
| Серия и номер билета | |
| Информация о форме оплаты покупки билета -наличный или безналичный расчет. | В кассе - |

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы(нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности, либо справки, выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным

организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

_____ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято : « ____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 3

В БУК ОО «ОГАТ имени И. С. Тургенева»

От _____
указать фамилию, имя, отчество

указать наименование и номер документа,

удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан

Адрес: _____

Электронная почта _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

| | |
|---|--|
| Наименование мероприятия | |
| Дата, время и место проведения мероприятия | |
| Место размещения (место, ряд, зона, сектор) | |
| Стоимость билета(электронного билета) | |
| Серия и номер билета | |
| Информация о форме оплаты покупки билета | В кассе-наличный или безналичный расчет. |

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы(нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О

персональных данных. Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято : « ____ » _____ 20 ____ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 20 ____ г.

Правила реализации Электронного подарочного сертификата

1. Персональные данные, указанные Пользователем при оплате Электронного подарочного сертификата, попадают в Систему и подлежат обработке в соответствии с Пользовательским Соглашением.
2. Возраст Пользователя, осуществляющего Оформление Электронных подарочных сертификатов, должен быть не менее 14 лет.
3. Пользователь может оформить за один раз несколько Электронных подарочных сертификатов.
4. При Оформлении Электронных подарочных сертификатов Пользователь должен выполнить следующие действия:
 - войти в раздел «Подарочные сертификаты»;
 - выбрать номинал Электронного подарочного сертификата (один или несколько);
 - ввести требуемые Идентификационные данные;
 - оформить покупку Электронного подарочного сертификата нажатием соответствующей кнопки оплаты в интерфейсе Системы и осуществить оплату способами, предусмотренными в Системе.
5. При совершении оплаты осуществляется переход Пользователя на сайт платёжной организации, в связи с чем банковские персональные данные Пользователя Оператором не собираются и не обрабатываются, и Оператор не несёт ответственности за технические сбои в работе систем платёжных организаций.
6. Пользователь гарантирует точность и достоверность предоставленных им данных о себе и своих доверителях. Предоставленные Оператору персональные данные считаются точными и достоверными до момента представления Оператору доказательств, опровергающих достоверность и точность таких сведений.
7. Электронный подарочный сертификат считается оформленным и реализованным с момента формирования подтверждения о покупке Электронного подарочного сертификата и направления его Пользователю на указанный им адрес электронной почты.
8. Подтверждение о покупке Электронного подарочного сертификата включает в себя следующую информацию:
 - наименование Учреждения культуры;
 - номинал Электронного подарочного сертификата;
 - срок окончания действия Электронного подарочного сертификата;
 - статус оплаты;
 - уникальный код;
 - QR-код;
9. Результатом оказания указанной в данном разделе услуги является запись в базе Системы, позволяющая Пользователю распорядиться Электронным подарочным сертификатом по назначению. Неполучение документа, указанного в п. 7 настоящих правил, в связи с техническими сбоями на стороне Пользователя либо в связи с указанием им неверного адреса электронной почты, не является показателем некачественного оказания услуг Оператором.
10. Право на приобретение Электронных билетов посредством Электронного подарочного сертификата предоставляется предъявителю Электронного подарочного сертификата. При этом, если номинал подарочного сертификата меньше стоимости электронного билета (заказа), то Пользователь должен произвести доплату до полной стоимости заказа, если

сумма заказа меньше - остаток номинала подарочного сертификата может быть потрачен при последующих покупках билетов на Сайте. Возврат электронного билета (билетов), приобретенного посредством электронного подарочного сертификата, осуществляется и при этом денежные средства возвращаются на счет того подарочного сертификата, посредством которого приобретался возвращаемый электронный билет (билеты), при таких возвратах билетов перечисление денежных средств на банковские карты Пользователей не осуществляется.

12. Услуга по реализации Электронного подарочного сертификата считается предоставленной качественно и в полном объеме, а обязательства сторон исполненными после клика (нажатия) Пользователем кнопки оплаты, 100% предоплаты стоимости Электронного подарочного сертификата и формирования записи в базе Системы об указанной услуге. Безопасность платежей обеспечивается в рамках платёжной системы ПАО «Сбербанк», АО «Точка».

13. Пользователь (держатель - Электронного подарочного сертификата) имеет право совершить Отказ от приобретенного Электронного подарочного сертификата (возврат) в рамках срока его действия до момента расходования номинала Электронного подарочного сертификата.

14. Осуществить Отказ, указанный в п. 13 настоящих правил, Пользователь может:

- через онлайн-чат на сайте <https://quicketickets.ru>, нажав на кнопку «Служба заботы»;
- обратившись через электронную почту: help@quicketickets.ru.

При таком обращении Пользователь должен указать номер Заказа и конкретного Электронного подарочного сертификата, в отношении которого оформляется Отказ, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа.

15. Срок рассмотрения Оператором заявления об Отказе от оформленных Электронных подарочных сертификатов составляет до 10 дней. Возвращаемые денежные средства должны поступить Пользователю в течение 30 дней после оформления заявки на возврат. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств. При перечислении денежных средств от номинала Электронного подарочного сертификата Оператор вправе удерживать сумму компенсации услуг интернет-эквайринга в размере, установленном платёжной организацией на момент перечисления денежных средств Пользователю.

16. Денежные средства возвращаются на банковскую карту Пользователя, с которой была совершена оплата, либо перечисляются по иным банковским реквизитам, указанным Пользователем в требовании на возврат.

Решение о возврате: _____