УТВЕРЖДЕНЫ

приказом ГАУК РМЭ «МГАТО и Б

им. Э. Сапаева»

от «24» сентября 2021 г. № 92-АХД

**Правила продажи, возврата билетов и посещения**

**Государственного автономного учреждения культуры Республики Марий Эл «Марийский государственный академический театр оперы и балета**

**имени Эрика Сапаева»**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», уставом государственного автономного учреждения культуры Республики Марий Эл «Марийский государственный академический театр оперы и балета имени Эрика Сапаева» (далее - Театр) и регламентируют для Театра и Покупателей (Посетителей) порядок по продаже и возврату билетов (электронных билетов) на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее – зрелищные мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения зрелищных мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра <https://operaballet.net> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем (Посетителем) всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (пункт 3 статьи 434 Гражданского кодекса Российской Федерации). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем (Посетителем) по покупке-продаже Билетов.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Театр оставляет за собой права в исключительных случаях (возникновение форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста) производить отмену, замену и перенос мероприятия, уведомив Покупателя (Посетителя) на главной странице официального сайта Театра <https://operaballet.net>, 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. Покупатель (Посетитель) может приобрести билеты на зрелищные мероприятия в кассе театра с понедельника по пятницу с 11.30 до 18.30 часов, перерыв на обед с 14 до 15 часов, суббота, воскресенье и праздничные дни с 11.00 до 16.00 без перерыва на обед по адресу: г. Йошкар-Ола, ул. Комсомольская, д.130, или на официальном сайте театра [www. operaballet.net](http://www.smile-sales.ru/), а также  у уполномоченных лиц, действующих на основании договора гражданско-правового характера. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

а) наименование и вид услуги;

б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);

в) место проведения мероприятия, а также место посетителя в зрительном зале;

г) стоимость услуги.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону (8362) 64-19-52, на сайте Театра <http://www.operaballet.net>.

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

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

2.5. Детям в возрасте до 3 лет вход на мероприятия, проводимые Театром, бесплатный.

2.6. Продажа билетов в кассе Театра производится за наличный расчет и по картам платежных систем VISA, MasterCard, МИР и других в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.7. Зритель обязан сообщать кассиру, покупая билет для посещения Театра инвалидами, нуждающимися в специальных средствах передвижения.

**2.8. ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ТЕАТРА**

2.8.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <https://operaballet.net> в разделе «Репертуар», путем нажатия напротив интересующего вас мероприятия кнопки «Купить билет», на экране появится схема зрительного зала, на которой в режиме реального времени представлены все свободные места. Все свободные места обозначены цветом согласно ценовой категории. Щелчком компьютерной мыши можно выбрать интересующие места. На схеме зрительного зала, выбранные места, будут отмечены галочкой, над схемой будет формироваться таблица с указанием стоимости, ряда и места выбранного в заказ билета (билетов). Далее вы можете осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

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

2.8.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде.

**2.9. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ В КАССЕ ТЕАТРА**

2.9.1. Цены услуг (работ, товаров), реализуемых Театром с использованием банковских карт, не должны превышать цен этих услуг (работ, товаров), реализуемых за наличный расчёт.

2.9.2. Перед проведением операции с использованием банковской карты, Театр с участием уполномоченного Театром банка, осуществляет проверку подлинности банковской карты, срока ее действия, убеждается в правомочности ее использования лицом, имеющим намерение приобрести театральный билет в Театре, а также совершает сами операции в порядке, предусмотренном «Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт (инструкция кассира ТСП)». В рамках настоящего действующего между Театром и уполномоченного банка договора банк может осуществлять контроль выполнения требований вышеназванной Инструкции.

2.9.3. Операции с использованием банковских карт требуют обязательной авторизации.

2.9.4. Театр не может разбивать стоимость одной покупки или услуги с оформлением двух или более квитанций по одной банковской карте.

2.9.5. Театр предоставляет Посетителям возможность ввода ПИН-кода банковской карты в случаях, предусмотренных правилами МПС (международная платежная система), либо в случаях, когда ввод ПИН-кода обусловлен требованием банка-эмитента банковской карты, в соответствии с Инструкцией по порядку совершения операций с использованием Банковских карт (инструкция кассира ТСП).

2.9.6. При получении от процессингового центра банка кода авторизации Театр составляет в 2 (двух) экземплярах квитанцию электронного (кассового, POS) терминала.

2.9.7. Оба экземпляра квитанции электронного (кассового, POS) терминала должны быть собственноручно подписаны Посетителем, используемой при совершении операции, кроме операций, при проведении которых Зритель вводит ПИН-код банковской карты (совмещенные карты).

2.9.8. Зритель имеет право осуществлять не более 1 операции за 15 минут с использованием одной и той же банковской карты VISA/VISA Electron в одном и том же электронном (кассовом, POS) терминале.

**2.10. ОТМЕНА ОПЛАТЫ БИЛЕТОВ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИХ КАРТ В КАССЕ ТЕАТРА**

2.10.1. При желании Посетителя и согласии Театра, ранее оформленная надлежащим образом операция оплаты за театральные билеты, может быть отменена Театром только в течение текущего рабочего дня. Отмена операции оплаты с использованием банковской карты совершается Театром в порядке, предусмотренном Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт (инструкция кассира ТСП).

2.10.2. Для отмены оплаты Зритель должен подписать квитанцию электронного (кассового, POS) терминала об отмене операции оплаты в 2 (двух) экземплярах.

**2.11. ОТМЕНА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ НА БАНКОВСКУЮ КАРТУ**

2.11.1. При желании Посетителя и согласии Театра возврат денежных средств может быть отменен в течение 20 (двадцати) календарных дней после совершения возврата денежных средств, а квитанция возврата, составленная в порядке, установленном в п.2.11.2 настоящего Положения, аннулирована.

2.11.2. Отмена возврата денежных средств совершается Театром в порядке, предусмотренном Инструкцией по порядку совершения операций с использованием банковских карт (инструкция кассира ТСП).

## 3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. При отмене, замене или переносе мероприятия Зритель вправе возвратить Театру приобретенные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

3.3. Билеты, приобретенные на перенесенное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию Посетителя могут быть возвращены в кассу Театра.

3.4. Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Возврат денежных средств производится в кассе Театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем с составлением соответствующего заявления в соответствии с правилами и условиями, установленными разделами 4-6 настоящих Правил.

3.5. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в сроки и по установленным банком-эмитентом правилам.

3.6. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо перейти по ссылке «Оформить возврат» и в предложенной форме указать номера билетов, которые посетитель хочет вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки «оформить возврат», билеты будут помечены как возвращенные, а денежные средства за электронный билет будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов, с учетом пунктов 3.11 - 3.13. настоящих Правил, необходимо оформить заявление по утвержденной Театром форме (раздел Документы на сайте Театра <https://operaballet.net> - Бланки возврата билетов), приложить дополнительные файлы сканированных документов, указанных в разделах 4-8 и направить на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru).

3.7. Информация о переносе или отмене мероприятия и сроках возврата билетов вывешивается в доступном для Посетителя месте в кассовом зале и на официальном сайте Театра.

3.8. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

3.9. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине, за исключением случаев, установленных пунктом 3.11 настоящих Правил, стоимость билета не возмещается.

3.10. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, у официальных представителей Театра, с неповрежденным контролем, а также приобретенные электронным способом.

3.11. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета Посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными разделами 4-6 настоящих Правил.

3.12. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.11 настоящих Правил, Зритель имеет право при возврате билета:

не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

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

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

3.13. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.11 настоящих Правил, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, Театр не возвращает Посетителю стоимость билета.

3.14. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Театра могут не приниматься к возврату.

3.15. Театр при возврате Посетителем билета на мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Театром мероприятие либо вернуть стоимость билета.

3.16. Сданные Покупателем (Посетителем) билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.17. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо у официальных представителей Театра, либо приобретенных электронным способом, подлежат возврату в порядке и сроки, установленными настоящими Правилами. В случае замены мероприятия Покупатель вновь приобретает билеты на замененное мероприятие по равноценной цене либо с доплатой, в зависимости от установленных Театром цен на билеты на замененное мероприятие.

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

3.19. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.20. Допускается обмен билета на билет на другое мероприятие с разрешения Театра в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов. В указанном случае оформляется возврат билета в порядке, установленном настоящими Правилами и продажа билета на другое мероприятие.

3.21. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

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

3.23. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

3.24. Возврат денежных средств осуществляется:

- при приобретении билетов в кассе театра – в кассе Театра с понедельника по пятницу с 11.30 до 18.30 часов;

- при приобретении билетов у уполномоченных лиц, действующих на основании договора гражданско-правового характера – возврат денежных средств у соответствующих уполномоченных лиц.

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

## 4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ПОСЕТИТЕЛЕМ БИЛЕТОВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ

4.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с [Семейным кодексом](http://ivo.garant.ru/#/document/10105807/entry/14003) Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).  [Форма](http://ivo.garant.ru/#/document/401411094/entry/2000) заявления о возврате утверждена приказом Министерством культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 г. № 351 и приказом ГАУК РМЭ МГАТО и Б им. Э. Сапаева» от 08.09.2021 № 85-АХД. Бланк заявления посетитель может получить в кассе Театра в режим его работы или скачать на сайте Театра [www. operaballet.net](http://www.smile-sales.ru/) – раздел Документы – Бланки возврата билетов.

4.2. Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в кассу Театра либо уполномоченному ими физическому лицу, у которых был приобретен билет (электронный билет), и на которое договором с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета (электронного билета) (далее - уполномоченное лицо), либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru).

4.3. Представление заявления о возврате в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением либо на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru) к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

4.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

4.5. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте [4.12.](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1016) настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1016) 4.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) (далее - уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

4.9. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения организации исполнительских искусств, музея либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Театр либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в собственном порядке возврата.

4.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) рассчитывается организацией исполнительских искусств, музеем либо уполномоченным лицом в соответствии с положениями, предусмотренными разделом 3 настоящих Правил.

4.11. Особенности возврата электронных билетов определены пунктом 3.6. настоящих Правил.

4.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с [Семейным кодексом](http://ivo.garant.ru/#/document/10105807/entry/14003) Российской Федерации, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с [частью второй статьи 52.1](http://ivo.garant.ru/#/document/104540/entry/5212) Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Театр либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) билет (электронный билет) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с [частью четырнадцатой статьи 52.1](http://ivo.garant.ru/#/document/104540/entry/52114) Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату;

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными [пунктами 4.2 –](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1005) 4.5 настоящих Правил.

## 5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ПОСЕТИТЕЛЕМ БИЛЕТОВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ В СВЯЗИ С ДОКУМЕНТАЛЬНО ПОДТВЕРЖДЕННЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, СВЯЗАННЫМИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ

5.1. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. [Форма](http://ivo.garant.ru/#/document/401411094/entry/2000) заявления о возврате в связи с болезнью утверждена приказом Министерством культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 г. № 351 и приказом ГАУК РМЭ МГАТО и Б им. Э. Сапаева» от 08.09.2021 № 85-АХД. Бланк заявления посетитель может получить в кассе Театра в режим его работы или скачать на сайте Театра [www. operaballet.net](http://www.smile-sales.ru/) – раздел документы – Бланки возврата билетов.

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет).

5.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

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

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

5.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте 5.2](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1023) настоящих Правил, документов, указанных в [подпункте "б" пункта 5](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/10252).4 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный пункте 5.2 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в [пунктах 5.3](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1024) и  5.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.8. Театр либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных [пунктом 5.6](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1027) настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте 5](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1025).4 настоящих Правил.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в [пункте](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1034) 5.13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1034) 5.13 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

5.11. Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.12. Особенности возврата электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи с болезнью в форме электронного документа, определены пунктом 3.6. настоящих Правил.

5.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с [частью второй статьи 52.1](http://ivo.garant.ru/#/document/104540/entry/5212) Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных [пунктом](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1027) 5.6 настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо в электронной форме на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru) не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [пункте 5](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1025).4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными [пунктами 5.2-5.6](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1023) настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

## 6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ПОСЕТИТЕЛЕМ БИЛЕТОВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЛИЦА, ЯВЛЯВШЕГОСЯ ЧЛЕНОМ ЕГО СЕМЬИ ИЛИ ЕГО БЛИЗКИМ РОДСТВЕННИКОМ

6.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с [Семейным кодексом](http://ivo.garant.ru/#/document/10105807/entry/14003) Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. [Форма](http://ivo.garant.ru/#/document/401411094/entry/3000) заявления о возврате в связи со смертью родственника утверждена приказом Министерством культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 г. № 351 и приказом ГАУК РМЭ МГАТО и Б им. Э. Сапаева» от 08.09.2021 № 85-АХД. Бланк заявления посетитель может получить в кассе Театра в режим его работы или скачать на сайте Театра [www. operaballet.net](http://www.smile-sales.ru/) – раздел документы – Бланки возврата билетов.

6.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Театр или уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет (электронный билет).

6.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru) прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного билета на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

6.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в [пункте 6](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1036).2 настоящих Правил, документов, указанных в [подпунктах "б"](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/10382) и ["в" пункта 6.4](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/10383) настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 6.2 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в [пункте](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1038) 6.4 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

6.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных [пунктом 6.6](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1040) настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в организацию исполнительских искусств, музей либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в [пункте 6.4](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1038) настоящих Правил.

6.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в [пункте](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1047) 6.13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

6.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [пунктом](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1047) 6.13. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

6.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета (электронного билета), Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с настоящими Правилами.

6.12. Особенности возврата электронных билетов, проданных Театром с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в связи со смертью родственника в форме электронного документа, могут определены пунктом 3.6. настоящих Правил.

6.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с [Семейным кодексом](http://ivo.garant.ru/#/document/10105807/entry/14003) Российской Федерации, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с [частью второй статьи 52.1](http://ivo.garant.ru/#/document/104540/entry/5212) Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 6.6.](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1040) настоящих Правил) представлены в Театр либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо в электронной форме на электронную почту Театра [saptheatre@yandex.ru](mailto:saptheatre@yandex.ru) не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в [пункте 6.4.](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1038) настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными [пунктами 6.2 –](http://ivo.garant.ru/#/document/74672542/entry/1036) 6.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

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

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

## 7. ОСОБЕННОСТИ ОТМЕНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА МЕРОПРИЯТИЙ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЧАСТИ ПОРЯДКА И СРОКОВ ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ, ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ВВЕДЕНИИ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ ИЛИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ЛИБО НА ЕЕ ЧАСТИ

7.1. При отмене или переносе мероприятий в связи с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, Театр размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - <https://operaballet.net> информацию об отмене или переносе мероприятий, а в случае переноса мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого мероприятия после даты отмены, указанных в настоящем разделе режимов, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

7.2. При отмене проведения мероприятий Театр вправе предложить посетителю посетить то же или иное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 4.1 настоящих Правил, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

7.3. Возврат полной стоимости билета при отмене или переносе мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режимов, указанных в пункте 4.1 настоящих Правил, осуществляется Театром посетителю по его инициативе:

не позднее 30 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета в Театр с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который были оформлены и приобретены;

в день обращения посетителя о возврате стоимости билета в Театр, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящих Правил.

7.4. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета (электронного билета), в Театр не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 7.1 настоящих Правил.

7.5. Возмещение стоимости билетов, реализованных Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов осуществляется в соответствии с настоящими Правилами.

## 8. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ ПО ПРОГРАММЕ ПУШКИНСКАЯ КАРТА

8.1. Программа «Пушкинская карта» реализуется для граждан Российской Федерации в возрасте от 14 до 22 лет включительно в целях повышения доступности посещения мероприятий, проводимых организациями культуры.

8.2. По программе «Пушкинская карта» владелец банковской карты «Пушкинская карта» может купить билет (электронный билет) на зрелищное мероприятие, включенное на основании решения экспертного совета в реестр мероприятий программы "Пушкинская карта" для его посещения гражданами.

Реестр мероприятий ведется в электронном виде и размещается на платформе «PRO.Культура.РФ».

8.3. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <https://operaballet.net> в разделе «Репертуар», путем нажатия напротив интересующего вас мероприятия кнопки «Купить билет», на экране появится название мероприятия с отметкой «Участвует в программе «Пушкинская карта», схема зрительного зала, на которой в режиме реального времени представлены все свободные места. Все свободные места обозначены цветом согласно ценовой категории. Щелчком компьютерной мыши можно выбрать интересующие места. На схеме зрительного зала, выбранные места, будут отмечены галочкой, над схемой будет формироваться таблица с указанием стоимости, ряда и места выбранного в заказ билета (билетов). Далее для покупки электронного билета на мероприятие необходимо нажать на кнопку «оплатить Пушкинской картой».

8.4. При посещении зрелищного мероприятия по программе «Пушкинская карта» для подтверждения личности гражданин предъявляет основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из основного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

8.5. Билет дает право на посещение мероприятия только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

8.6. Приобретение билетов на посещение мероприятий для участников программы «Пушкинская карта» не привязано к территории регистрации по месту жительства и (или) по месту пребывания гражданина.

8.7. При реализации билета Театром по программе «Пушкинская карта» сервисный сбор с гражданина не взимается. При реализации билета Театром на мероприятие, не включенное в реестр мероприятий, возврат такого билета по инициативе Театра не допускается.

8.8. Гражданин имеет право осуществить возврат купленного (купленных) билета (билетов) в соответствии с настоящими Правилами.

8.9. В случае возврата гражданином ранее купленного (купленных) им билета (билетов) с учетом настоящих Правил, Театр в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости билета (билетов) на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

8.10. Возвращенные Театром на карту денежные средства, ранее предоставленные оператором в рамках мер социальной поддержки, списываются оператором в день их поступления в связи с их неиспользованием по назначению в рамках программы «Пушкинская карта», при этом лимит карты увеличивается на сумму возвращенных средств.

## 9. УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

9.1. Театр оснащен специальным оборудованием для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями (лифт, безбарьерный вход в здание Театра).

9.2. При приобретении билета для Посетителя с ограниченными физическими возможностями Зритель должен сообщить об этом кассиру.

9.3. В день спектакля (мероприятия) сотрудник охраны или дежурный администратор за 45 минут до начала спектакля (мероприятия) встречает Посетителей, нуждающихся в безбарьерном проходе со стороны служебного входа в Театр, помогает беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.

## 10. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ

10.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

10.2. Один билет дает право посещения Театра одному человеку.

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

В случае проведения зрелищного мероприятия, которое содержит информацию, запрещенную для распространения среди детей в соответствии с [частью 2 статьи 5](http://ivo.garant.ru/#/document/12181695/entry/52) Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ, Театр не допускает на такое мероприятие лиц, не достигших восемнадцатилетнего возраста.

В целях выполнения указанной обязанности, а также в случае возникновения у лица, непосредственно осуществляющего реализацию входных билетов, или лица, контролирующего проход на такое зрелищное мероприятие, сомнения в достижении лицом, желающим приобрести входной билет, совершеннолетия лицо, непосредственно осуществляющее реализацию входных билетов, или лицо, контролирующее проход на такое зрелищное мероприятие, вправе потребовать у посетителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого посетителя.

10.4. Вход в здание Театра открывается за 45 минут до начала спектакля. Время начала мероприятия указано на билете. Зрители обязаны своевременно, до начала мероприятия прибыть в Театр. Любые оправдания опоздания на мероприятия не принимаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу мероприятия.

10.5. При входе в Театр, по требованию сотрудников Театра, Зрители обязаны предоставить к осмотру вносимые в Театр сумки, пакеты, рюкзаки, свертки, с целью выявления запрещенных к проносу в здание Театра предметов. В случае нежелания Посетителя пройти контроль, Театр имеет право отказать ему в посещении Театра.

10.6. В Театр категорически не разрешается проносить колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а так же алкогольную продукцию и продукты питания.

10.7. Верхняя одежда,  сумки, пакеты, рюкзаки, свертки и другие крупногабаритные вещи должны быть сданы на хранение в гардероб Театра до начала спектакля.

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

10.9. В случае утери Посетителем номерка из гардероба, зритель возмещает Театру его стоимость в размере 200 рублей.

10.10. Зритель обязан  во время нахождения в Театре бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности. Материальный ущерб, причинённый Театру, взыскивается с виновных лиц в полном объеме в установленном законодательством Российской Федерации порядке. В случае утери номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, Зритель должен обратиться к работнику гардероба и дежурному администратору Театра;  со посетителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.  В случае пропажи личных вещей Посетителя необходимо обратиться к дежурному администратору Театра.

10.11. Лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а так же в грязной, пачкающей одежде в посещении Театра будет отказано.

10.12.  Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в здании театра категорически запрещается.

10.13.  Распитие спиртных и спиртосодержащих напитков в туалетах, фойе и зрительном зале категорически запрещено.

10.14. Вход в зрительный зал в верхней одежде и головных уборах не допускается, а также не разрешается вносить в зал верхнюю одежду.

10.15.  Вход в зрительный зал с продуктами и напитками не допускается.

10.16. После второго звонка на время спектакля Зрители обязаны перевести устройства мобильной связи и автомобильные сигнализации в бесшумный режим работы.

10.17. После третьего звонка вход в зрительный зал воспрещен.

10.18. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

10.19. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от Театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

10.20. Посетителям запрещается передвигаться по зрительному залу во время мероприятия.

10.21.  В соответствии со статьей 1229, частью 4 статьи 1270 Гражданского кодекса Российской Федерации спектакли (концерты и иные мероприятия) Театра являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъёмка, любые виды аудиозаписи мероприятий или их фрагментов без специального письменного разрешения Театра запрещены.

10.22. Вход в зрительный зал начинается по приглашению дежурного администратора.

10.23. Опоздавшим считается Зритель, вошедший в Театр после начала спектакля.

10.24. Опоздавший Зритель может войти в зрительный зал только с разрешения администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места (балкон первого яруса), при наличии свободных мест.

10.25. Лица, не соблюдающие настоящие Правила, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью Посетителей, могут быть удалены сотрудниками охраны Театра с территории Театра. В зависимости от характера правонарушения Театр может ограничиться предупреждением или передать правонарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

## 11. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

11.1. Покупатель (Посетитель) настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

паспортные данные;

адрес электронной почты;

номер телефона;

иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем (Посетителем) и Театром в целях:

продажи, возврата билетов на мероприятия, 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.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 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 (Посетителем) и действует до достижения целей обработки персональных данных.