

«Московский театр «Современник»

П Р И К А З

№ 145 Осм.

« 16 » декабря 2019 г.

Об утверждении правил продажи и возврата билетов

В целях установления основных положений, регулирующих взаимоотношения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Современник» и зрительской аудитории при продаже и возврате билетов на спектакли, концерты, зрелищные представления и другие мероприятия театра

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 16 декабря 2019 г. «Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Современник» (Приложение № 1 к настоящему приказу).
2. Утвердить и ввести в действие с 16 декабря 2019 г. «Правила продажи и возврата билетов на официальном сайте Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Современник» (Приложение № 2 к настоящему приказу).
3. Утвердить и ввести в действие с 16 декабря 2019 г. «Пользовательское соглашение о регистрации, получении информации, оплате театральных билетов на официальном сайте «Московского театра «Современник» (Приложение № 3 к настоящему приказу).
4. Утвердить и ввести в действие следующие образцы документов:
 - 4.1. Бланк-образец «Согласие на обработку персональных данных» (Приложение № 4 к настоящему приказу).
 - 4.2. Бланк-образец «Заявление на возврат денежных средств на билеты, приобретенные в билетной кассе театра» (Приложение № 5 к настоящему приказу).
 - 4.3. Бланк-образец «Заявление на возврат денежных средств на электронные билеты, приобретенные на официальном сайте театра» (Приложение № 6 к настоящему приказу).
5. Разместить электронные версии документов в соответствии с приложениями № 1-6 к настоящему приказу в открытом доступе на официальном сайте театра для ознакомления зрителей.
6. Ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на заместителя директора по организации зрителей А.М. Осокину.

Основание: Служебная записка начальника отдела реализации билетов Е.А. Головиновой.

Директор

И.П. Попов

Правила продажи и возврата билетов
через билетные кассы Московского театра «Современник»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила продажи и возврата Билетов (далее по тексту — Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя и Продавца (Театра) при продаже билетов в кассах Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Современник».
- 1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:
 - 1.2.1. Мероприятие — культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт или другое зрелищное представление и мероприятие проводимое или организуемое Театром в определенное время и дату.
 - 1.2.2. Билет — документ, содержащий билетную информацию (серия и номер билета, наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, сектор, ряд, место, стоимость, возрастной ценз), напечатанный на бланке, изготовленном типографским способом. Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.
 - 1.2.3. Кассовый чек — документ учета, полученный с использованием кассового аппарата с фискальным накопителем. Является документом, подтверждающим расчет Покупателя с Продавцом (оплата товара либо возврат денежных средств).
 - 1.2.4. Чек терминала — документ, выдаваемый банковским терминалом при проведении платежа с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой Apple Pay). Является документом, подтверждающим снятие денег со счета Покупателя для перевода их Продавцу, подтверждает сделку между покупателем, банком и продавцом.
 - 1.2.5. Покупатель — физическое лицо, совершившее приобретение Билета, оплатившее его стоимость.
 - 1.2.6. Зритель — лицо, посещающее Мероприятие и предъявляющее Билет в целях подтверждения права на посещение Мероприятия.
- 1.3. Приобретая Билет Театра, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил продажи и возврата билетов.
- 1.4. Покупатель и Зритель несут ответственность за сохранность и целостность Билета, Кассового чека и Чека терминала (при безналичной оплате), необходимых для подтверждения права посещения Мероприятия и подтверждения факта покупки. В случае утери/порчи какого-либо документа, дубликат Театром не выдается. Документы с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями являются недействительными и освобождают Театр от каких-либо обязательств по ним.
- 1.5. При выявлении факта незаконного приобретения или использования Билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения Зрителем Мероприятия или об удалении Зрителя, допущенного в Театр по такому Билету.
- 1.6. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.
- 1.7. Не производится возврат денежных средств за нереализованное по вине Покупателя или Зрителя право посещения Мероприятия, за исключением случаев, прямо прописанных в настоящих Правилах.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССЕ ТЕАТРА

- 2.1. Покупатель может приобрести билеты на Мероприятия в билетных кассах Театра. Местонахождение Театра, схема проезда, адрес и режим работы театральных касс размещены на сайте sovremennik.ru в разделах «Контакты» и «Купить билет».
 - 2.1.1. Касса Театра расположена по адресу: г. Москва, Чистопрудный бульвар, д. 19. Время работы с 12:00 до 19:30. без выходных, без перерыва на обед. Тел.: +7 (495) 621-64-73, +7 (495) 628-77-49;
 - 2.1.2. Касса Театра в ГУМе расположена по адресу: г. Москва, Красная площадь, д. 3, П линия, 1 этаж. Время работы с 10:00 до 22:00 без выходных, обед с 15:30 до 16:00. Тел.: +7 (495) 620-32-36.
- 2.2. Продажа билетов в кассах Театра производится в российских рублях по указанным на Билетах ценам (номиналу) за наличный расчет или с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой Apple Pay).
- 2.3. Театр вправе ограничить количество приобретаемых Покупателем одновременно (в одни руки) билетов на отдельные Мероприятия Театра.
- 2.4. Билет, приобретаемый в кассе Театра, выдается Покупателю вместе с Кассовым чеком и Чеком терминала (при безналичной оплате). Для получения электронной копии Кассового чека Покупателю необходимо перед покупкой сообщить кассиру адрес своей электронной почты или номер мобильного телефона.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1. Общий порядок возврата Билетов:

- 3.1.1. Возврат денежных средств Театром производится только за Билеты, приобретенные в кассах Театра.
 - 3.1.2. Оформление возврата денежных средств возможно только в той кассе Театра, в которой была совершена покупка.
 - 3.1.3. Для возврата денежных средств за Билет, вместе с Билетом Покупатель обязан предъявить Кассовый чек и Чек терминала (при безналичной оплате) на покупку Билета. Вместе с денежными средствами за возвращенный билет, Покупателю выдается Кассовый чек на возврат покупки.
 - 3.1.4. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные за наличный расчет, производится в наличных деньгах.
 - 3.1.5. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по безналичному расчету (с использованием банковских карт или других средств платежа), производится на то же платежное средство, с которого была произведена оплата. Для возврата Покупатель обязан предъявить, помимо прочих требуемых документов, платежное средство (банковскую карту или прочее) которым была оплачена покупка. Сроки и порядок возврата денежных средств устанавливается банком-эмитентом (банком, обслуживающим платежное средство).
- ### 3.2. Порядок возврата Билетов при отмене, замене или переносе Мероприятий по инициативе Театра:
- 3.2.1. Информация о порядке и сроках возврата Билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается в доступном для Зрителей месте на официальном сайте Театра (sovremennik.ru).
 - 3.2.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Театром Мероприятие, при этом Покупатель вправе вернуть Театру приобретенный Билет и потребовать возврата уплаченных за Билет денежных средств. Возврат денежных средств возможен до наступления указанного на Билете времени начала перенесенного или замененного Мероприятия.

3.3. Порядок возврата билетов по запросу (инициативе) Покупателя:

- 3.3.1. В случае возврата Билета (Билетов) на мероприятия Театра по запросу (инициативе) Покупателя, в связи с отказом от посещения Мероприятия, Покупатель должен лично обратиться в ту билетную кассу Театра, где была совершена покупка и представить следующие документы:
 - 3.3.1.1. собственноручно оформленное и подписанное Покупателем Заявление на возврат денежных средств за возвращенный Билет (Билеты) с указанием причины возврата по форме Приложения № 5 к Приказу Театра об утверждении правил продажи и возврата билетов;
 - 3.3.1.2. документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копию);
 - 3.3.1.3. оригинал Билета (Билетов);
 - 3.3.1.4. оригинал Чека терминала, в случае оплаты покупки Билета (Билетов) с помощью безналичного платежного средства (банковской карты или прочего);
 - 3.3.1.5. оригинал Кассового чека.
- 3.3.2. Возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:
 - 3.3.2.1. при обращении не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 100 (сто) процентов цены Билета;
 - 3.3.2.2. при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 50 (пятьдесят) процентов цены Билета;
 - 3.3.2.3. при обращении менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 30 (тридцать) процентов цены Билета;
 - 3.3.2.4. при обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, Театр не возвращает деньги за Билет.
 - 3.3.2.5. Ограничения, установленные пунктами 3.3.2.2–3.3.2.4 не распространяются на случаи возврата Билетов, определенные пунктом 3.3.3 настоящих Правил.
- 3.3.3. В случае, отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ и до момента принятия Правительством РФ нормативно-правового акта, определяющего правила и условия возврата Билета по настоящему основанию, возврат Билета осуществляется в следующем порядке:
 - 3.3.3.1. Покупатель имеет право вернуть Театру по одному Билету на каждое Мероприятие, посещение которого было невозможно ввиду наступления одного из указанных в пункте 3.3.3. оснований.
 - 3.3.3.2. Покупатель обязан не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия, обратиться в Театр с отказом от посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа) и, помимо документов, указанных в пункте 3.3.1, предоставить копию документа (справки, листка нетрудоспособности), подтверждающего факт болезни или копии документов, подтверждающих родство Покупателя (Зрителя) с умершим близким родственником/членом семьи и копию свидетельства о смерти.
- 3.4. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователю. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, платежными системами.

3.5. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

Правила продажи электронных билетов на официальном сайте Театра
и порядок их возврата

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

- 1.1. Настоящие Правила продажи и возврата Электронных билетов (далее по тексту — Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя и Продавца (Театра) при продаже Электронных билетов с использованием функционала официального сайта Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Современник».
- 1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:
 - 1.2.1. Мероприятие — культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт или другое зрелищное представление и мероприятие проводимое или организуемое Театром в определенное время и дату.
 - 1.2.2. Заказ — хранимое в электронном виде в виде связанных записей в базах данных соглашение между Пользователем и Театром о намерении приобрести один или несколько Электронных билетов на одно Мероприятие. Заказ содержит уникальный номер, описание мест (сектор, ряд, место, стоимость), информацию о Мероприятии и Пользователе (Покупателе) его оформившем.
 - 1.2.3. Электронный билет — документ в виде компьютерного файла, автоматически формируемый на сайте Театра (sovremennik.ru), содержащий билетную информацию (наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, сектор, ряд, место, стоимость, возрастной ценз и уникальный идентификатор электронного билета — цифровой код). Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.
 - 1.2.4. Билет — документ, содержащий билетную информацию (серия и номер билета, наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, сектор, ряд, место, стоимость, возрастной ценз), напечатанный на бланке, изготовленном типографским способом. Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.
 - 1.2.5. Электронный чек — электронная копия фискального чека — документ учета, полученный с использованием кассового аппарата с фискальным накопителем. Является документом, подтверждающим расчет Покупателя с Продавцом (оплата товара либо возврат денежных средств).
 - 1.2.6. Покупатель — физическое лицо, совершившее приобретение Билета, оплатившее его стоимость.
 - 1.2.7. Зритель — лицо, посещающее Мероприятие и предъявляющее Электронный билет в целях подтверждения права на посещение Мероприятия.
 - 1.2.8. Пользователь — физическое лицо, прошедшее на сайте Театра процедуру регистрации и имеющее доступ к сервису продажи Электронных билетов.
- 1.3. Приобретая Электронный билет Театра, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил продажи и возврата электронных билетов.
- 1.4. Покупатель и Зритель несут ответственность за сохранность и целостность напечатанной на бумаге копии Электронного билета, напечатанной на бумаге копии Электронного чека, необходимых для подтверждения права посещения Мероприятия и подтверждения факта покупки. Распечатанные на бумаге копии документов с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями являются недействительными и освобождают Театр от каких-либо обязательств по ним.
- 1.5. При выявлении факта незаконного приобретения или использования Электронного билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения Зрителем

Мероприятия или об удалении Зрителя, допущенного в Театр по такому Электронному билету.

- 1.6. Электронный билет действителен для одного лица, независимо от возраста.
 - 1.7. Не производится возврат денежных средств за нереализованное по вине Покупателя или Зрителя право посещения Мероприятия, за исключением случаев, прямо прописанных в настоящих Правилах.
 - 1.8. Пользователь несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на сайте Театра под его именем (с использованием его логина и пароля), и обязан любым доступным способом немедленно уведомить Театр о случае несанкционированного использования его учетных данных.
2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ТЕАТРА
- 2.1. Возможность покупки Электронных билетов на сайте Театра предоставляется Пользователям, прошедшим регистрацию и подтвердившим адрес электронной почты.
 - 2.2. Продажа Электронных билетов на сайте Театра производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу) с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, платежной системой Apple Pay).
 - 2.3. Театр вправе ограничить количество приобретаемых одновременно (в одном Заказе) Электронных билетов на отдельные Мероприятия Театра. Один Заказ может содержать билеты только на одно Мероприятие.
 - 2.4. Оформить заказ на определенное Мероприятие можно на странице покупки, перейдя на нее из раздела «Купить билет» или по ссылке «Купить билет» из раздела «Афиша», блока календаря на главной странице или другого блока на сайте со ссылкой «Купить билет». Страница покупки содержит название спектакля, блок со ссылками на конкретные даты Мероприятия, между которыми можно переключаться и схематичное изображение зала с выделенными свободными для заказа местами на определенную дату, выделенную в блоке дат. На схеме зала свободные места отмечены разным цветом, в соответствии с ценой места; в верхней части блока с изображением сцены присутствует «легенда» соответствия цвета места и стоимости.
 - 2.5. Нажатие на свободное место приводит к включению его в Заказ, при этом на схеме такое место выделяется оформлением, а в нижней части страницы появляется блок Заказа с указанием количества билетов и общей стоимости Заказа. Повторное нажатие на выбранное место приводит к исключению его из Заказа, при этом в нижнем блоке изменяется количество билетов и общая стоимость Заказа. Каждое место при выборе бронируется на 30 минут, если в течение этого времени место не выкуплено, оно исключается из Заказа и появляется в свободной продаже.
 - 2.6. Для оплаты Заказа необходимо нажать на нижний блок Заказа, на котором указано количество билетов и общая стоимость; в открывшемся блоке необходимо перепроверить название Мероприятия, дату проведения и выбранные места. Здесь же можно изменить адрес электронной почты для получения Электронных билетов и свой номер телефона, необходимый для связи с Покупателем в случае отмены/замены Мероприятия. Нажатие кнопки «ОПЛАТИТЬ» приводит к открытию формы оплаты на сайте компании-эквайринга, ответственной за обработку платежей. В открывшейся форме необходимо ввести данные любого доступного вам средства платежа.
 - 2.7. В случае успешной оплаты компания-эквайринг отправляет Покупателю Электронный чек на указанный им адрес электронной почты, а сайт Театра генерирует Электронный билет (билеты) и также отправляет их на электронную почту Покупателя; письмо также содержит ссылку на скачивание дубликата Электронного билета (билетов). Все электронные билеты по всем Заказам Покупателя также доступны на сайте Театра в подразделе «Заказы» раздела «Личный кабинет».

- 2.8. Приобретенные Покупателем Электронные билеты в обязательном порядке должны быть распечатаны на печатающем устройстве (принтере) на листе бумаги формата А4 (односторонняя печать). Театр не предоставляет услугу печати Электронного билета .
- 2.9. При оплате Электронного билета на сайте Театра действуют следующие Правила его использования:
- 2.9.1. Распечатанный Электронный билет предоставляет право пройти в Театр через систему контроля доступа, на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра;
 - 2.9.2. Электронный билет действителен для одного лица, и дает право однократного прохода на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра;
 - 2.9.3. Распечатанный Электронный билет с исправлениями (выполненными ручкой, карандашом или иным пишущим предметом, либо выполненными на печатающем устройстве или нанесенные на билет иным способом) считается недействительным;
 - 2.9.4. В случае необходимости подтверждения прав на посещение Мероприятия Театра (в том числе для урегулирования возможных спорных ситуаций между Зрителями) Зрителю необходимо предъявить сотруднику Театра (билетеру, администратору) Электронный чек, подтверждающий факт оплаты Электронного билета на сайте Театра;
 - 2.9.5. При необходимости Покупатель (Зритель) может получить билетные бланки по заказу, оформленному и оплаченному на сайте Театра, обратившись в день проведения Мероприятия в кассу Театра. Для получения бланка необходимо предъявить номер заказа и документ, удостоверяющий личность либо распечатанный Электронный билет.
- 2.10. Театр имеет право ограничить Пользователя в использовании личного кабинета на сайте Театра и покупке Электронных билетов на Мероприятия Театра в случае нарушения Пользователем утвержденных Театром и размещенных на сайте правил и требований.
3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ОПЛАЧЕННЫЙ НА САЙТЕ ТЕАТРА ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ
- 3.1. Возврат денежных средств Театром производится только за Электронные билеты, приобретенные на официальном сайте Театра (sovremennik.ru).
 - 3.2. Возврат денежных средств осуществляется только на то платежное средство, с которого осуществлялась оплата при покупке Электронных билетов.
 - 3.3. Порядок возврата денежных средств в случае отмены, замены, переноса Мероприятия по инициативе Театра:
 - 3.3.1. Информация о порядке и сроках возврата денежных средств за Электронный билет по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается на официальном Сайте Театра sovremennik.ru.
 - 3.3.2. Электронный билет, купленный на перенесенное или замененное Мероприятие, действителен на вновь объявленное Мероприятие, при этом Покупатель вправе потребовать возврата уплаченных за Электронный билет денежных средств.
 - 3.3.3. Денежные средства за возвращенный Электронный билет выплачиваются (перечисляются) исходя из стоимости (номинала), указанной на Электронном билете.
 - 3.4. Порядок возврата денежных средств за оплаченный Электронный билет по инициативе Покупателя:
 - 3.4.1. Покупатель имеет право обратиться в Театр с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Электронный билет, путем направления на электронную почту Театра kassa@sovremennik.ru копии (скан-копии, графического образа,

фотографии) Заявления, подготовленного по установленной Театром форме, копии документа, удостоверяющего личность, а также Электронного билета.

3.4.2. В случае отказа от посещения Мероприятия Театра, и обращения Покупателя с заявлением о возврате денежных средств за Электронный билет, возврат осуществляется в следующем порядке:

3.4.2.1. при обращении не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 100 (сто) процентов цены Электронного билета;

3.4.2.2. при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 50 (пятьдесят) процентов цены Электронного билета;

3.4.2.3. при обращении менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 30 (тридцать) процентов цены Электронного билета;

3.4.2.4. при обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, Театр не возвращает деньги за Электронный билет.

3.4.2.5. Ограничения, установленные пунктами 3.4.2.1–3.4.2.4. не распространяются на случаи возврата Билетов, определенные пунктом 3.4.3. настоящих Правил.

3.4.3. В случае, отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ и до момента принятия Правительством РФ нормативно-правового акта, определяющего правила и условия возврата Билета (в том числе Электронного билета) по настоящему основанию, возврат Электронного билета осуществляется в следующем порядке:

3.4.3.1. По факту болезни Покупатель имеет право вернуть Театру по одному Электронному билету на каждое Мероприятие, прошедшее в период болезни, подтвержденной документально. По факту смерти лица, являвшегося членом семьи или близким родственником Театр принимает от покупателя возврат Электронного билета, если дата Мероприятия совпала с датой смерти члена семьи/близкого родственника, а также если данное событие произошло после покупки Электронного билета, но не ранее 10 (десяти) дней до даты проведения Мероприятия.

3.4.3.2. Покупатель обязан заблаговременно, но не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия, сообщить Театру об отказе от посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа) и желании вернуть Электронный билет. Данное сообщение должно быть передано путем направления электронного письма на адрес электронной почты kassa@sovremennik.ru.

3.4.3.3. Не позднее 30 (тридцати) дней с даты проведения Мероприятия, Покупатель обязан направить в адрес Театра документы, указанные в пункте 3.4.1. настоящих Правил, а также приложить копии (скан-копии, графического образа, фотографии) документа подтверждающего факт болезни (справка, листок нетрудоспособности), или копии документов, подтверждающих родство с умершим близким родственником/членом семьи и копии свидетельства о смерти.

3.5. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователю. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, платежными системами.

3.6. Размер ответственности Театра перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

о регистрации на официальном сайте «Московского театра «Современник»,
получении информации с использованием функционала официального сайта.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ В НАСТОЯЩЕМ СОГЛАШЕНИИ
 - 1.1. Соглашение — настоящее пользовательское соглашение
 - 1.2. Стороны — Театр, Зритель (Пользователь, Покупатель).
 - 1.3. Сайт — официальный сайт Московского театра «Современник» в сети Интернет по адресу sovremennik.ru, содержащий текстовую информацию, графические элементы, изображения, программный код, фото- и видеоматериалы, ссылки, иные элементы дизайна и индивидуализации, а также результаты интеллектуальной деятельности Театра и третьих лиц.
 - 1.4. Театр — Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский театр «Современник» («Московский театр «Современник»).
 - 1.5. Зритель — лицо, предъявляющее Билет или Электронный билет и кассовый (либо электронный) чек, в целях подтверждения права на посещение Мероприятия, указанного на чеке и Билете.
 - 1.6. Мероприятие — культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт и другое зрелищное представление и мероприятие проводимое или организуемое Театром в определенное время и дату.
 - 1.7. Пользователь — физическое лицо, прошедшее регистрацию в соответствующем электронном сервисе на сайте Театра sovremennik.ru, совершившее действия, необходимые для приобретения Билета, оплатившее его стоимость и получившее электронный чек в подтверждение совершенного платежа. Покупатель вправе использовать приобретенный Билет самостоятельно (в таком случае он также является и Зрителем), а также передать его третьему лицу, при условии, что оформленный Билет не является именованным, а право на передачу Билета не ограничено Основами законодательства Российской Федерации о культуре.
 - 1.8. Электронный билет – документ, автоматически формируемый электронным способом в виде графического изображения, он-лайн, через раздел «Купить билет» на сайте sovremennik.ru, содержащий билетную информацию (серия и номер билета, наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, ряд, место, стоимость, возрастной ценз), с одновременным направлением Покупателю (Зрителю) электронного чека, подтверждающего право Покупателя (Зрителя) на разовое посещение Мероприятия, указанное в чеке и Электронном билете.
 - 1.9. Билет – документ, содержащий билетную информацию (серия и номер билета, наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, ряд, место, стоимость, возрастной ценз), приобретаемый Покупателем (Зрителем) в кассах Театра, напечатанный на бланке, изготовленном типографским способом, с приложенным к нему кассовым чеком, подтверждающий право Зрителя на посещение Мероприятия.
 - 1.10. Электронный кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме в момент расчета между Театром и Пользователем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.
 - 1.11. Безналичный порядок расчетов - порядок оплаты Пользователем услуг и товаров, предоставляемых Театром, без использования наличных денег, путем списания денежных средств со счета Пользователя и зачисления денежных средств на счет Театра в электронном виде, с использованием банковских карт и электронных денег и любых

иных электронных сервисов (Платежных систем), осуществляющих перевод денежных средств в электронном виде.

- 1.12. Банковские карты - дебетовые или кредитные карты платежных систем VISA, MasterCard и МИР, условиями обслуживания которых, установленных банком-эмитентом, разрешено производить оплату за услуги и товары в безналичном порядке, в том числе - через сеть Интернет.
- 1.13. Платежная система - специализированный сервис, включающий совокупность правил, процедур и технической инфраструктуры, обеспечивающий перевод уплачиваемых Покупателем в электронной форме денежных средств на счет Театра.
- 1.14. Регистрация - момент успешного сохранения в базе данных Сайта Театра данных Пользователя для дальнейшего входа в Личный кабинет на Сайте Театра.
- 1.15. Личный кабинет — персонифицированная страница Пользователя на Сайте, вход на которую возможен с момента Регистрации. Личный кабинет содержит данные о Пользователе и информацию о его Заказах.
- 1.16. Заказ – оферта на приобретение одного или нескольких Электронных билетов на одно или несколько Мероприятий Театра, оформленная Пользователем посредством функционала, предоставленного Сайтом, Личным кабинетом и Платежной системой.
- 1.17. Подтверждение Заказа — подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты (банковского счета) Пользователя в пользу Театра.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 2.1. Настоящее Соглашение устанавливает порядок взаимоотношения Сторон в части получения Пользователем информации о проводимых Театром Мероприятиях, а также в части приобретения Пользователем Электронных билетов на Мероприятия Театра с использованием функционала Сайта Театра и Личного кабинета.
- 2.2. По своей юридической природе настоящее Соглашение является публичным договором присоединения (публичной офертой), требования к которому установлены статьями 426-428 Гражданского кодекса РФ.
- 2.3. В случае возникновения вопросов в процессе оформления и оплаты Заказа Пользователь может обратиться в Театр по телефону +7 (495) 621-64-73 или по электронной почте kassa@sovremennik.ru, при этом, оформление Заказов на покупку Электронных билетов с использованием указанных средств связи не производится.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

- 3.1. Соглашение вступает в силу с момента Регистрации Пользователя на Сайте, при этом, факт регистрации подтверждает безоговорочное принятие Пользователем всех условий настоящего Соглашения.
- 3.2. Внесение изменений Театром в условия публичного договора осуществляется путем размещения на Сайте новой редакции настоящего Соглашения. Театр не направляет Пользователям уведомления о внесении изменений и дополнений в Соглашение.
- 3.3. Оформление Пользователем каждого нового Заказа означает, что Пользователь ознакомлен с актуальной редакцией Соглашения, размещенной на Сайте, а нажатие Пользователем соответствующих функциональных кнопок: «Зарегистрироваться», «Оплатить», «Забронировать», «Согласен», «Сохранить», а также использование иных функциональных элементов Сайта и Личного кабинета означает Согласие с условиями, установленными настоящим Соглашением и правилами продажи билетов Театра.
- 3.4. Отказ от соблюдения настоящего Соглашения осуществляется Пользователем путем прекращения использования Сайта и Личного кабинета, в любых целях, кроме как получения общедоступной информации, не требующей регистрации на Сайте и не подразумевающей авторизацию Пользователя.

4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 4.1. Для получения доступа к функционалу Сайта, связанному с оформлением Заказа и оплаты Электронных билетов Пользователь обязан осуществить Регистрацию на Сайте.
- 4.2. Регистрация на сайте предполагает заполнение Пользователем регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте.
- 4.3. Пользователь при регистрации на Сайте Театра обязан:
 - 4.3.1. указать действующий номер мобильного телефона и адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Пользователю.
 - 4.3.2. указать точные и достоверные персональные данные о себе (фамилия и имя по паспорту);
 - 4.3.3. выразить свое согласие с условиями Пользовательского соглашения путем, описанным в п.3.3. Соглашения;
- 4.4. Пользователь считается зарегистрированным на Сайте с момента подтверждения своей электронной почты путем перехода по ссылке из регистрационного письма.

5. БЕЗОПАСНОСТЬ

- 5.1. Пользователь несёт всю полноту ответственности за безопасность и сохранность Логина и пароля, а также за все действия, которые будут выполнены на Сайте под данным Логинном.
- 5.2. Пользователь обязан совершать платежи на сайте согласно правилам использования средства платежа банка-эмитента, выпустившего такое средство.
- 5.3. Безопасность платежей обеспечивается исключительно Платежной системой и Банком Пользователя.
- 5.4. Театр не несет ответственность за злонамеренные действия любых третьих лиц, направленные на завладение средствами Пользователя или на получение доступа к его Личному кабинету и персональным данным.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 6.1. Пользователь обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения или отказаться от любого использования расширенного функционала Сайта, доступного зарегистрированным Пользователям.
- 6.2. Пользователь несет полную ответственность за достоверность указанных в Личном кабинете данных.
- 6.3. Пользователь понимает и соглашается с тем, что Театр будет расценивать факт входа в Личный кабинет как полный и безоговорочный акцепт (согласие) условий настоящего Соглашения, а совершенные в личном кабинете Пользователя действия будут считаться действиями самого Пользователя.
- 6.4. Зарегистрировавшись на Сайте, Пользователь получает непередаваемое право пользования своей Регистрацией и Личным кабинетом для доступа к Сайту. Пользователь не имеет права передавать свою Регистрацию третьему лицу.
- 6.5. Пользователь обязан немедленно уведомить Театр о любом случае неавторизованного (не согласованного Пользователем) доступа в Личный кабинет с использованием Логина Пользователя.
- 6.6. Пользователь имеет право осуществлять Заказ и оплату Электронных билетов на Сайте и возврат денежных средств за неиспользованные Электронные билеты в соответствии с условиями настоящего Соглашения и размещенными на Сайте Театра Правилами продажи электронных Билетов на официальном сайте Театра и порядком их возврата.
- 6.7. Пользователь обязан хранить в тайне и не передавать третьим лицам Билет, Кассовый чек (как в электронном виде, так и на бумажном носителе), а также Номер и/или код Заказа, за исключением случаев, когда Получателем по данному Заказу будет являться

доверенное лицо Пользователя, а лицом, которому передается информация – работник Театра.

- 6.8. Пользователь не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта и Личного кабинета, в том числе информацию о предложенных на Сайте Билетах и их цене.
- 6.9. По своему усмотрению соглашаться или не соглашаться с условиями получения сообщений рекламно-информационного характера, связанных с деятельностью Театра.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТЕАТРА

- 7.1. Театр обязан указывать на Сайте стоимость Электронного билета для каждого места и на каждое Мероприятие, доступных для Заказа.
- 7.2. В случае допущенной Театром технической ошибки при указании стоимости Билета на Мероприятие ниже его номинала, Театр обязан при первой возможности информировать Пользователя о переоформлении Заказа по новой стоимости, с доплатой, либо об аннулировании Заказа. Если Заказ оплачен, Театр осуществляет возврат Платежа.
- 7.3. Театр имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом стоимость оплаченных Заказов остаётся неизменной.
- 7.4. В случаях, предусмотренных условиями Соглашения, Театр имеет право применять необходимые санкции, взимать штрафы.
- 7.5. Театр имеет право направлять Пользователю сообщения рекламно-информационного характера, связанные с деятельностью Театра в случае, если Пользователь при Регистрации или использовании Сайта согласился получать такие сообщения.
- 7.6. Театр использует полученную от Пользователя информацию в следующих целях:
 - 7.6.1. для регистрации Личного кабинета Пользователя на Сайте;
 - 7.6.2. для выполнения своих обязательств перед Пользователем в соответствии с Соглашением в части предоставления информации, бронирования и продажи Билетов, осуществления расчетов;
 - 7.6.3. для анализа работы Сайта, изучения спроса, получения статистических данных.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

- 8.1. Обработка персональных данных Пользователя, зарегистрированного на официальном Сайте Театра осуществляется с соблюдением требований Федерального закона РФ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Театр обязуется не разглашать личной информации Пользователя третьим лицам, а также обязуется обеспечить сохранность персональной информации о Пользователе. Доступ к персональным данным Пользователя предоставляется определенным Театром работникам, непосредственно осуществляющим обслуживание Сайта и Личных кабинетов, а также осуществляющих взаимодействие с Пользователями по вопросам продажи, замены и возврата Билетов.
- 8.2. Театр вправе использовать технологию cookies (cookies — служебная информация, посылаемая веб-сервером на компьютер Пользователя, для сохранения в браузере), без передачи конфиденциальной информации.
- 8.3. Любая информация, полученная Театром о номере телефона, физическом адресе Пользователя и IP-адресе (уникальный идентификатор устройства, подключённого к локальной сети и/или сети Интернет) электронного устройства Пользователя будет использована исключительно в целях исполнения обязательств Театра перед Пользователем в рамках настоящего Соглашения.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 9.1. Пользователь использует Сайт и предоставляемый им функционал на свой собственный риск. Театр не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие

Сайта целям и ожиданиям Пользователя, а также не гарантирует защищенность Сайта и передаваемых Пользователем данных от умышленных злонамеренных посягательств третьих лиц.

- 9.2. Театр имеет право в любое время изменить настройки и функционал Сайта, в том числе, повлекшие невозможность использования Личного кабинета пользователем, перенести информацию с Сайта на другой хостинг или прекратить работу Сайта.
- 9.3. Поскольку оформление Заказа с использованием ресурсов Личного кабинета Сайта является одним из альтернативных способов покупки Билетов на Мероприятия Театра, и Сайт является исключительной собственностью Театра, то Театр не несет ответственности перед Пользователем в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Личному кабинету Пользователя и/или Сайту, включая штрафные санкции, адвокатские гонорары и судебные издержки, вызванные невозможностью завершения оформления Заказа и осуществления платежа, если это связано с временной или полной невозможностью доступа к ресурсам Сайта или Платежной системы.
- 9.4. Театр не несет ответственность за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате Пользователю денежных средств.
- 9.5. При любых обстоятельствах ответственность Театра перед Пользователем ограничена поступившей на счет Театра суммой, уплаченной Пользователем за приобретенный Билет на Мероприятие Театра.
- 9.6. Все сведения, размещенные в открытой части Сайта Театра, несут исключительно информационный смысл и Театр не несет ответственность за использование данных сведений Пользователем и любыми третьими лицами.
- 9.7. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1. Настоящее Соглашение содержит исчерпывающий перечень прав и обязанностей, принимаемых Сторонами.
- 10.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Театром и Пользователем регулируются законодательством Российской Федерации, а также нормативными актами г.Москвы.
- 10.3. Пользователь обязан соблюдать претензионный порядок разрешения споров.
- 10.4. Театр обязан рассмотреть поступившую в его адрес претензию и направить Пользователю ответ в течение 30 календарных дней, с даты получения претензии. В случае неполучения ответа на претензию, Пользователь вправе осуществлять защиту своих прав в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 10.5. В случае внесения Театром изменений или дополнений в настоящее Соглашение, а также в случае утверждения Театром новой редакции Соглашения, указанные изменения, дополнения или новая редакция вступают в силу с даты их опубликования на Сайте.
- 10.6. Признание Соглашения недействительным в части, не влечет недействительности иных положений Соглашения, а также не прекращает ранее возникших по Соглашению взаимных обязательств Сторон.
- 10.7. Пользователь настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения,

указанные выше, а также Правила продажи Электронных билетов на Сайте, изложенные на отдельной странице Сайта Театра.

10.8. Пользователь настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Театром все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность перед Театром.

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество субъекта персональных данных)

в соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», даю согласие Государственному бюджетному учреждению культуры города Москвы «Московский театр «Современник» ОГРН 1027700381686, ИНН 7701046341, КПП 770101001 находящемуся по адресу: г. Москва, Чистопрудный бульвар, дом 19

на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, без передачи (распространение, предоставление, доступ) третьим лицам, а именно:

- фамилия, имя, отчество _____;
- номер телефона (домашний, мобильный) _____;
- адрес электронной почты _____;

то есть на совершение действий, предусмотренных п.3 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящее согласие действует со дня его подписания и действует до дня отзыва в письменной форме.

«__» _____ г.

Субъект персональных данных:

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

Приложение № 5 к приказу №1450сн от 16.12.2019 г.

В «Московский театр «Современник»

От _____
ФИО

Документ, удостоверяющий личность

(наименование, серия, номер, кем, когда выдан)

Телефон: +7 _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенные в Билетной кассе театра билеты на мероприятие _____

(указать наименование)

на « ____ » _____ 20 ____ г. в _____ часов, в количестве _____ штук, стоимостью _____ руб. На общую сумму _____ руб.

Причиной возврата билета явилось _____

Настоящим подтверждаю, что с Правилами продажи и возврата билетов через Билетную кассу ознакомлен (-а) и возражений не имею.

Прошу осуществить возврат денежных средств за билет в безналичном порядке на мое платежное средство, с помощью которого приобретался билет в Билетной кассе Театра.

Прошу осуществить возврат наличными денежными средствами при личном обращении в Билетной кассе театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

В случае приобретения билетов в Билетной кассе театра с помощью платежного средства, возврат платежа осуществляется только в безналичной форме на то же платежное средство. В случае приобретения билетов в Билетной кассе театра за наличный расчет, возврат осуществляется наличными денежными средствами (при предъявлении документа, удостоверяющего личность).

Документы к заявлению прилагаю:

1. Копию документа, удостоверяющего личность на _____ л.
2. Билет (ы) в количестве _____ шт.
3. _____
4. _____

« ____ » _____ 20 ____ г. _____
подпись _____

к возврату _____ руб. _____ (подпись кассира)

Приложение № 6 к приказу №1450сн от 16.12.2019 г.

В «Московский театр «Современник»

От _____
ФИО

Документ, удостоверяющий личность

(наименование, серия, номер, кем, когда выдан)

(адрес электронной почты)

Телефон: +7 _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу возвратить мне денежные средства в безналичном порядке на мое платежное средство за приобретенные в на официальном сайте театра (www.sovremennik.ru) Электронный билет на мероприятие: _____

(указать наименование)

на « ____ » _____ 20__ г. в _____ часов, в количестве _____ штук, стоимостью _____ руб., номер заказа _____.

Причиной возврата билета явилось _____

Настоящим подтверждаю, что с Пользовательским соглашением ознакомлен и возражений не имею.

Документы к заявлению прилагаю:

1. Копию документа, удостоверяющего личность на _____ л.
2. Электронный билет (ы) в количестве _____ шт.
3. _____
4. _____

« ____ » _____ 20__ г.

подпись _____