

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

### **1. 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 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](http://sovremennik.ru) в разделе «Правила покупки и возврата билетов».
- 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;
- 2.2. 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.

### 3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ В КАССЕ ТЕАТРА

#### 3.1. Общий порядок возврата Билетов:

- 3.1.1. Возврат денежных средств Театром производится только за Билеты, приобретенные в кассе 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](http://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 № 3 к Приказу Театра об утверждении правил продажи и возврата билетов;

3.3.1.2. документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления);

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 (не считая дату 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 (не считая дату 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 (не считая дату 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 (не считая дату 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.

3.3.3.3. В случае невозможности предоставления Покупателем в срок, указанный в п.

3.3.3.2. настоящих Правил копию документов, подтверждающих факт болезни или факт родства с умершим родственником и свидетельство о смерти, Покупатель предоставляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия, при условии, что заявление о возврате было предоставлено до начала Мероприятия.

3.4. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Покупателю. 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.