

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы
«Московский академический Музыкальный театр имени народных
артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко»

П Р И К А З

20.07.2020

№ 220

**Об утверждении Правил продажи и возврата билетов
и Пользовательского соглашения о регистрации, получении информации, оплате
электронных билетов на официальном сайте «Московского академического
Музыкального театра имени народных артистов К. С. Станиславского
и Вл. И. Немировича-Данченко» и возврате платежа**

В целях установления основных положений, регулирующих взаимоотношения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский академический Музыкальный театр имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко» (далее – ГБУК г. Москвы «МАМТ») и зрителя при продаже и возврате билетов на спектакли, концерты, зрелищные представления и другие мероприятия театра, в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 18 июля 2019 года № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства России о культуре»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 27 июля 2020 года
 - Правила продажи и возврата билетов Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко (Приложение 1);
 - Пользовательское соглашение о регистрации, получении информации, оплате электронных билетов на официальном сайте Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко (Приложение 2);
2. Утвердить и ввести в действие с 27 июля 2020 года следующие образцы документов:
 - Бланк-образец Согласия на обработку персональных данных (Приложение 3)
 - Бланк-образец заявления на возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе театра (Приложение 4)
 - Бланк-образец заявления на возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные на официальном сайте ГБУК г. Москвы «МАМТ» (Приложение 5)
3. Редактору официального сайта ГБУК г. Москвы «МАМТ» К.И. Черкасову осуществить размещение Правил продажи и возврата билетов и Пользовательского соглашения о регистрации, получении информации,

оплате электронных билетов на официальном сайте Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко в открытом доступе для на новом официальном сайте ГБУК г. Москвы «МAMT».

4. Признать утратившими силу приказ ГБУК г. Москвы «МAMT» от 04 сентября 2019 года № 624 «Об утверждении правил продажи и возврата билетов, продажи электронных билетов на сайте театра»

5. Контроль исполнения настоящего приказа возложить первого заместителя генерального директора А.В. Черномурова.

Генеральный директор



А.А. Гетьман

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
Московского академического Музыкального театра имени народных артистов
К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила (далее по тексту – Правила) содержат основные положения продажи билетов, регулируют взаимоотношения физического лица (далее по тексту - Покупателя) и Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский академический Музыкальный театр имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко» (далее по тексту — Театр), осуществляющим организацию и проведение культурно-массовых мероприятий, спектаклей, концертов и других зрелищных представлений и мероприятий (далее по тексту – Мероприятия), на посещение которых реализуются билеты Театром.
- 1.2. Основные понятия, используемые в настоящем приказе:
 - **Мероприятие** - культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт и другие зрелищные представления и мероприятия.
 - **Билет** – документ, напечатанный типографским способом, подтверждающий право доступа на мероприятие;
 - **Электронный билет** – документ, сформированный в электронном виде, подтверждающий право доступа на мероприятие.
- 1.3. Приобретая Билет/Электронный билет Театра, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения Театра.
- 1.4. В Билетных кассах Театра осуществляется продажа Билетов на бланках, напечатанных типографским способом, на официальном сайте Театра осуществляется продажа Электронного билета. Билет/Электронный билет формируется в автоматизированной информационной билетной системе Театра в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации.
- 1.5. Билет, напечатанный типографским способом, не дублируется.
- 1.6. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.
- 1.7. Дети допускаются на утренние и дневные спектакли в возрасте от 5 лет, на вечерние – от 10 лет. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.
- 1.8. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по Билетам / Электронным билетам с использованием автоматизированной системы контроля доступа (СКД)
- 1.9. При проходе на мероприятие, Театр оставляет за собой право выборочной проверки документов, и идентификация личности Покупателя в целях подтверждения прав на Электронный билет или персонифицированный (именной) Билет, купленный в билетных кассах Театра или на официальном сайте Театра по специальным программам. При выявлении факта использования Билета/Электронного билета в нарушение установленных Правил, администрация Театра вправе принять решение запретить посещение Покупателем мероприятия без возмещения затрат на покупку билета.

- 1.10. Билет в Театр с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным, и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.
- 1.11. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета/Электронного билета в случае приобретения его с рук. При выявлении факта незаконного приобретения или использования Билета/Электронного билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения Мероприятия.
- 1.12. В случае опоздания Зрителя на Мероприятие, или нарушения Правил посещения Театра, Театр не возмещает Зрителю стоимость Билета/Электронного билета.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССЕ ТЕАТРА

- 2.1. Покупатель может приобрести Билеты на Мероприятия в билетной кассе Театра, расположенной по адресу: **Москва, ул. Большая Дмитровка, д. 17**. Кассы работают ежедневно с 11:30 до 19:00. В случае проведения дневного мероприятия Театра, заявленного на 12:00, билетная касса начинает свою работу в 11:00 часов. В случае проведения мероприятия, заявленного позже 19:00, режим работы билетной кассы Театра продлевается до времени начала мероприятия.
- 2.2. Продажа Билетов в кассах Театра производится за наличный расчет, по дебетовым или кредитным картам VISA, MasterCard, VisaElektron, Maestro, МИР, мобильные платежные сервисы (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) в российских рублях по указанным на Билетах стоимости.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, КУПЛЕННЫХ В БИЛЕТНОЙ КАССЕ ТЕАТРА

- 3.1. **Порядок возврата Билетов при отмене, замене или переносе Мероприятий по инициативе Театра.**
 - 3.1.1. Информация о порядке и сроках возврата Билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается в доступном для зрителей месте в билетных кассах и на официальном сайте Театра www.stanmus.ru.
 - 3.1.2. Возврат денежных средств за Билеты, оплаченные в билетной кассе Театра, осуществляется только по предъявлению Билетов.
 - 3.1.3. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Мероприятие, но Покупатель вправе вернуть Театру Билеты и потребовать возврат денежных средств.
 - 3.1.4. В случаях замены или переноса Мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты Мероприятия, если иное не предусмотрено приказом по Театру.
 - 3.1.5. При отмене Мероприятия возврат денежных средств за билеты, оплаченные в билетной кассе Театра, осуществляется со дня распоряжения об отмене до даты, когда Мероприятие должно было состояться, если иное не предусмотрено приказом по Театру.
 - 3.1.6. Возврат платежа за Билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом и платежными системами.
- 3.2. **Порядок возврата Билета по инициативе Покупателя.**
 - 3.2.1. Покупатель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Билет по установленной Театром форме лично в билетную кассу Театра по адресу: **Москва, улица Большая Дмитровка, дом 17, с 12-00 часов до 18-00 часов**, и представить следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств за возвращенный Билет по установленной Театром форме;
 - документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копия);
 - Билет;
 - Соглашение на обработку персональных данных.
- 3.2.2. Театр вправе после предоставления всех документов, указанных в п. 3.2.1. настоящих Правил, принять (выдать расписку в получении документов Покупателя) и зарегистрировать заявление Покупателя на возврат денежных средств за приобретенный Билет. Срок рассмотрения заявления Покупателя на возврат составляет **10 (десять) рабочих дней**.
- 3.2.3. В случае приобретения Покупателем билета за наличный расчет возврат денежных средств по заявлению осуществляется **в течение 3 (трех) рабочих дней с даты** принятия решения Театром о возврате денежных средств.
- 3.2.4. Денежные средства за возвращенный билет выплачивается согласно стоимости, указанной на Билете.
- 3.2.5. Возврат денежных средств за Билет, приобретенный по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с которой Билет был оплачен в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом и платежными системами.
- 3.2.6. Возврат денежных средств производится только за Билет, приобретенный в билетной кассе Театра.
- 3.2.7. В случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия Театра, Покупатель имеет право при возврате Билета:
- при обращении **не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня** проведения Мероприятия получить обратно 100 процентов стоимости билета;
 - при обращении **менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня** проведения Мероприятия получить обратно не менее 50 процентов стоимости билета;
 - при обращении **менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня** проведения Мероприятия получить обратно не менее 30 процентов стоимости билета;
- 3.2.8. Театр имеет право **отказать** Покупателю в возврате денежных средств по заявлению в следующих случаях:
- форма и реквизиты Билета не соответствуют утвержденным формам и реквизитам, либо элементы оформления Билета не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, либо Билет содержит исправления или является поддельным;
 - Билет является именованным, или оплачен организацией по коллективной заявке, или реализован в рамках специальной программы Театра;
 - Билет приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
 - Покупатель представил документы, содержащие недостоверную информацию;
 - при обращении Покупателя с заявлением о возврате денежных средств **менее чем за 3 (три) дня до дня** проведения Мероприятия.

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ТЕАТРА И ПОРЯДОК ИХ ВОЗВРАТА РЕГУЛИРУЮТСЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИМ СОГЛАШЕНИЕМ О РЕГИСТРАЦИИ, ПОЛУЧЕНИИ ИНФОРМАЦИИ, ОПЛАТЕ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ «Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко» И ВОЗВРАТЕ ПЛАТЕЖА (<http://stanmus.ru/wp-content/uploads/2020/07/POLZOVATELSKOE-SOGLASHENIE.pdf>)

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

о регистрации, получении информации, оплате Электронных билетов на официальном сайте

«Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко» и возврате платежа

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. **«Театр»** - Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский академический Музыкальный театр имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко» (ГБУК г. Москвы «МAMT»).
- 1.2. **«Зритель (Пользователь)»** – физическое лицо, зарегистрированное на сайте театра.
- 1.3. **«Стороны»** – Театр, Зритель (Пользователь).
- 1.4. **«Сайт»** - официальный сайт Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко (www.stanmus.ru и/или www.stanmus.com).
- 1.5. **«Мероприятие»** – спектакли, концерты и иные мероприятия, проводимые Театром.
- 1.6. **«Билет»** - документ, напечатанный типографским способом, подтверждающий право доступа на Мероприятие, на который наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения, сектор, ряд, место, стоимость и возрастной ценз.
- 1.7. **«Электронный билет»** - документ, формируемый автоматизированной информационной билетной системой Театра, подтверждающий право его владельца на посещение указанного в Электронном билете Мероприятия, защищенный специальным штрих-кодом, и на который наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения, сектор, ряд, место, стоимость.
- 1.8. **«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.
- 1.9. **«Банковские карты»** - дебетовые или кредитные карты VISA, MasterCard, а также карты VisaElectron, Maestro и МИР, по которым разрешено производить оплату в безналичном порядке, в том числе через сеть «Интернет» за услуги и товары в соответствии с предусмотренными Уставом Театра видами деятельности.
- 1.10. **«Безналичный порядок расчетов»** - оплата услуг и товаров, в соответствии с предусмотренными Уставом Театра видами деятельности, без использования наличных денег, путем зачисления/списания денежных средств в электронном виде, с использованием банковских карт.
- 1.11. **«Платежная система»** - специализированная система, осуществляющая прием Платежей от Пользователей Сайта.

- 1.12. **«Регистрация»** - момент успешного сохранения в базе данных Сайта Театра номера мобильного телефона Пользователя для дальнейшего входа в Личный кабинет на Сайте Театра с помощью СМС-кода.
- 1.13. **«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.
- 1.14. **«Логин»** – номер мобильного телефона, указанный Пользователем при Регистрации.
- 1.15. **«СМС-код»** – последовательность знаков, позволяющая Пользователю пройти Регистрацию на Сайте Театра и осуществлять вход в Личный кабинет. СМС-код позволяет быть уверенным в том, что никто не будет иметь доступа к Личному кабинету Пользователя до тех пор, пока не получит соответствующего разрешения. СМС-код состоит из цифр, общее число которых не должно быть меньше 4 (четырёх).
- 1.16. **«Заказ»** - оферта, оформленная должным образом Пользователем и оплаченная в соответствии с механизмами электронной торговли на Сайте Театра, с определенным набором Электронных билетов на проводимые Театром Мероприятия и сопутствующие им услуги.
- 1.17. **«Подтверждение Заказа»** – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты Пользователя.
- 1.18. **«Соглашение»** - настоящее Пользовательское соглашение.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 2.1. Соглашение регулирует действия при получении информации и осуществления оплаты Пользователем Электронных билетов на Мероприятия Театра с использованием Сайта Театра.
- 2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Сторонами, регламентирует использование Сайта Театра и является в соответствии со ст.ст. 426-428 Гражданского Кодекса РФ – публичным договором оферты. Театр оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми положениями гражданского законодательства РФ.
- 2.3. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

- 3.1. Соглашение вступает в силу с момента первой покупки Пользователя на Сайте.
- 3.2. Театр оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Пользователя и предупреждает о том, что при каждом новом Заказе Пользователь обязан просматривать текст Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения размещен на Сайте: <http://stanmus.ru/wp-content/uploads/2020/07/UserAgreement-1.pdf>
- 3.3. Согласие Пользователя с условиями Соглашения выражается:
 - в форме нажатия Пользователем электронной кнопки «К оплате» / «Оплатить» / «Подтвердить» / «Продолжить», а также при каждом входе в Личный кабинет с использованием Логина и СМС-кода;
 - путем фактического использования Сайта.

- 3.4. Пользователь вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, производимых Театром, что означает отказ Пользователя от использования Сайта в любых целях, кроме как для получения информации.

4. РЕГИСТРАЦИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ

4.1. Порядок Регистрации на Сайте Театра:

- 4.1.1. Регистрация Пользователя на Сайте происходит автоматически с момента первой покупки Электронных билетов.
- 4.1.2. Пользователь обязуется заполнить данные о себе на Сайте при оформлении Заказа. После этого его данные автоматически сохраняются в Личном кабинете.

4.2. Пользователь при первой покупке и оформлении заказа на Сайте Театра обязан:

- указать действующий номер действующего мобильного телефона в международном формате и адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Пользователю, впоследствии номер мобильного телефона будет являться Логинем для доступа в Личный кабинет;
- указать точные и достоверные персональные данные о себе (фамилия и имя по паспорту) путем заполнения электронной формы;
- выразить свое согласие с условиями Пользовательского соглашения путем, описанным в п.3.3. Соглашения;
- для завершения процедуры авторизации ввести полученный на мобильный телефон СМС-код в соответствующее поле на Сайте.

4.3. Безопасность

- 4.3.1. Пользователь несёт всю полноту ответственности за безопасность и сохранность Логина и СМС-кода, а также за все действия, которые будут выполнены на Сайте под данным Логинем.
- 4.3.2. Пользователь обязан совершать платежи и оплату Электронного билета только при помощи собственных банковских карт, принадлежащих Пользователю.
- 4.3.3. Безопасность платежей обеспечивается ЭКВАЙРИНГОВОЙ КОМПАНИЕЙ, осуществляющей Безналичный порядок расчетов между Пользователем и Театром.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 5.1. Пользователь обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.
- 5.2. Пользователь несет полную ответственность за достоверность указанных в Личном кабинете своих данных.
- 5.3. Пользователь понимает и соглашается с тем, что Театр будет расценивать факт входа в Личный кабинет как полный и безоговорочный акцепт условий настоящего Соглашения.
- 5.4. Зарегистрировавшись на Сайте, Пользователь получает непередаваемое право пользования своей Регистрацией для доступа к Сайту. Пользователь не имеет права передавать свою Регистрацию (Логин и СМС-код) третьему лицу, а также не имеет права получать его от третьего лица, иначе как на законных основаниях.

- 5.5. Пользователь обязуется осуществлять выход из своего Личного кабинета (завершать каждую сессию по кнопке «Выход») по окончании работы с Личным кабинетом в целях предотвращения несанкционированного использования Личного кабинета третьими лицами.
- 5.6. Пользователь обязан немедленно уведомить Театр о любом случае неавторизованного (не разрешенного Пользователем) доступа с использованием Логина Пользователя в Личный кабинет по электронному адресу: ticket@stanmus.ru или по телефону +7 (495) 723-73-25.
- 5.7. 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 Правил продажи и возврата Электронных билетов (статья 7 настоящего Соглашения).
- 5.8. Пользователь обязан хранить в тайне и не передавать третьим лицам Кассовый чек (как в электронном виде, так и на бумажном носителе), а также Номер и/или код Заказа, за исключением случаев, если Получателем по данному Заказу будет являться доверенное лицо Пользователя.
- 5.9. Пользователь не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта, в том числе информацию о предложенных на Сайте Билетах и их цене.
- 5.10. При Регистрации на Сайте или при последующем изменении настроек в Личном кабинете Пользователь имеет право отказаться от получения сообщений информационно-рекламного характера, связанных с деятельностью Театра.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТЕАТРА

- 6.1. Расчет за Электронные билеты на Сайте Театра осуществляется в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 6.2. Театр обязан указать на Сайте стоимость Электронного билета для каждого места и на каждое Мероприятие, доступного для покупки.
- 6.3. В случае ошибочного указания стоимости Билета, Театр обязан при первой возможности информировать Пользователя о переоформлении Заказа по новой стоимости, либо об аннулировании Заказа. Если Заказ оплачен, Театр осуществляет возврат Платежа.
- 6.4. Театр имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом стоимость оплаченных Заказов остаётся неизменной.
- 6.5. В случаях, предусмотренных условиями Соглашения, Театр имеет право применять необходимые санкции, взимать штрафы.
- 6.9. Театр имеет право направлять Пользователю сообщения информационно-рекламного характера, связанные с деятельностью Театра в случае, если Пользователь при Регистрации или при последующем изменении настроек в Личном кабинете на Сайте согласился получать такие сообщения.
- 6.10. Театр имеет право **ограничить** Пользователя в использовании Сайта Театра и оплате (покупка) Электронного билета на Мероприятия Театра в следующих случаях:
 - невозможности идентифицировать личность Пользователя;

- при явном несоответствии данных, предоставленных Пользователем на Сайте;
 - при получении информации от Платежной системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Платежного средства Пользователя;
 - в случае установления факта систематического (более трех раз в месяц) обращения Пользователя с заявлениями на возврат денежных средств по инициативе Пользователя;
 - в случае установления факта приобретения Пользователем Электронных билетов в количестве, превышающих разумное использование в личных целях, с одного IP-адреса и/или оплаченных одной банковской картой.
- 6.11. Театр использует полученную от Пользователя информацию:
- для регистрации Пользователя на Сайте;
 - для выполнения своих обязательств перед Пользователем в соответствии с Соглашением;
 - для оценки и анализа работы Сайта;
 - в целях обработки статистических данных.

7. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ТЕАТРА И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ.

7.1. Валюта Платежа и Возврата

- 7.1.1. Валютой Платежа денежных средств в соответствии с применимым законодательством РФ является российский рубль.
- 7.1.2. Валютой возврата денежных средств в соответствии с применимым законодательством РФ является российский рубль.

7.2. Правила покупки и оплаты Электронных билетов на Сайте Театра:

- 7.2.1. Для оплаты Электронного билета в режиме реального времени на сайте Театра Пользователю потребуется банковская карта.
- 7.2.2. В целях оплаты Электронного билета Пользователь должен в разделе "**Афиша**" выбрать интересующее Мероприятие на требуемые дату и время (доступные для оплаты Электронные билеты обозначены значком **ценового диапазона**, который располагается справа от названия Мероприятия, рядом с датой).
- 7.2.3. Выбранные на схеме зала свободные места бронируются Пользователем (помещаются в **«корзину»** заказов) для последующей онлайн-оплаты на 20 минут. По истечении указанного времени неоформленные по каким-либо причинам в срок заказы с Электронными билетами автоматически аннулируются системой, и становятся доступными для дальнейшей реализации на сайте Театра.
- 7.2.4. В одном заказе в неоплаченном состоянии может находиться не более 8 (восьми) Электронных билетов. При необходимости может быть создано несколько заказов, за исключением первого дня предварительной продажи Электронных билетов, когда система не позволит создать более одного заказа. Оплата производится по одному заказу. Пользователь имеет право оформлять не более 3 (трех) Заказов в сутки с использованием банковских карт на общую сумму, не превышающую 100 000 (сто тысяч) рублей (или эквивалента в иностранной валюте по курсу Центрального Банка РФ).

- 7.2.5. После подтверждения успешной оплаты, Пользователь получает на адрес электронной почты, указанной при оформлении заказа, подтверждение оплаты:
- бланки Электронных билетов в количестве заказанных мест;
 - электронный кассовый чек.
 - При покупке Электронного билета на Мероприятие и Парковочного места, Зритель получит один электронный билет с указанием места в зале и данных об автомобиле.
- 7.2.6. Театр имеет право в случае неполучения подтверждения об успешной оплате Электронных билетов от Платежной системы **аннулировать Заказ через 10 (десять) минут** после его оформления Пользователем на Сайте.
- 7.2.7. Театр имеет право **ограничить** Пользователя в использовании сайта Театра и покупке Электронных билетов на Мероприятия Театра в случае нарушения установленных правил.
- 7.2.8. Театр не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта Театра.
- 7.2.9. Театр не несет ответственности за любые прямые и непрямые убытки Пользователя, произошедшие из-за использования или невозможности использования Пользователем сайта Театра и несанкционированного доступа к сайту Театра.
- 7.2.10. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом и платежными системами.
- 7.2.11. Ответственность Театра перед Пользователем ограничена стоимостью оплаченных на сайте Театра Электронными билетами, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.
- 7.2.12. **ВНИМАНИЕ! Заказ Электронных билетов для льготных категорий граждан на Сайте Театра не производится.**
- 7.2.13. В случае возникновения вопросов в процессе оформления и оплаты Заказа, Пользователь может обратиться в Театр по телефону +7 (495) 723-73-25 или по электронной почте ticket@stanmus.ru.
- 7.2.14. Оформление Заказов на покупку Электронных билетов и запросов на возврат денежных средств за Электронные билеты по телефону не производится.

ВНИМАНИЕ!

Электронные билеты в **ОБЯЗАТЕЛЬНОМ** порядке должны быть распечатаны Зрителем (Пользователем) **САМОСТОЯТЕЛЬНО** на доступном принтере в формате А4.

ТЕАТР НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УСЛУГИ ПО РАСПЕЧАТКЕ БЛАНКОВ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА В БИЛЕТНЫХ КАССАХ ТЕАТРА.

Настоятельно рекомендуем сохранять в электронной почте, указанной в Личном кабинете, информацию об оплаченных Электронных билетах до окончания Мероприятия Театра.

7.2.15. Театр имеет право отказать Пользователю в покупке Электронного билета в случаях:

- невозможности идентифицировать личность Пользователя;
- при явном несоответствии данных, предоставленных Пользователем на Сайте;
- при получении информации от Платежной системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Платежного средства Пользователя;
- в случае установления факта систематического (более трех раз в месяц) обращения Пользователя с заявлениями на возврат денежных средств по инициативе Пользователя;
- в случае установления факта приобретения Пользователем Электронных билетов в количестве, превышающих разумное использование в личных целях, с одного IP-адреса и/или оплаченных одной банковской картой.

7.2.16. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Театром в предоставлении Электронного билета Пользователю по указанным в п. 7.2.15. Соглашения основаниям, факт неполучения Пользователем Электронного билета будет признаваться Театром и Пользователем фактом неполучения Электронного билета по вине Пользователя и освобождает Театр от возврата денежных средств Пользователю.

7.3. Возврат денежных средств за оплаченный на Сайте Театра Электронный билет по инициативе Театра.

- 7.3.1. Возврат денежных средств может быть осуществлен только за Электронный билет, оплаченный при помощи банковской карты исключительно на официальном сайте Театра www.stanmus.ru
- 7.3.2. Возврат денежных средств за Электронный билет производится в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия по инициативе Театра, а также в случае возникновения технических проблем, послуживших причиной некорректного оформления заказа, Электронного билета, осуществления платежа.
- 7.3.3. 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 www.stanmus.ru
- 7.3.4. Электронный билет на перенесенное или замененное Мероприятие, действителен на вновь объявленное Мероприятие, но Пользователь вправе потребовать возврата денежных средств за Электронный билет.
- 7.3.5. В случаях отмены, замены или переноса Мероприятия возврат платежа за Электронный билет производится, начиная со дня размещения Информации (приказ по Театру об отмене, замене или переносе Мероприятия) на сайте Театра www.stanmus.ru, до даты, указанной в приказе.
- 7.3.6. В случаях отмены, замены или переноса, для осуществления возврата денежных средств за Электронный билет, Пользователь должен отправить в Театр письмо в свободной форме по электронной почте на адрес ticket@stanmus.ru, в котором необходимо указать номер заказа, и в явной форме изложить желание осуществить возврат денежных средств, а также приложить копию оплаченного на сайте Театра Электронного билета (билетов). Письмо должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Пользователем при регистрации.

7.3.7. Обработка Театром заявлений на осуществление возврата денежных средств осуществляется ежедневно с **11 до 19 часов по московскому времени**. Заявление принимается Театром в обработку только после выполнения Пользователем условия пункта 7.3.6. в полном объеме.

7.3.8. Денежные средства за Электронный билет выплачиваются (перечисляются) согласно стоимости, указанной на Электронном билете.

7.4. Порядок возврата денежных средств за оплаченный Электронный билет по инициативе Пользователя.

7.4.1. В соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Соглашением, Пользователь имеет право обратиться в Театр с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Электронный билет. Для осуществления возврата Электронного билета Пользователь должен прислать в Театр по электронной почте на адрес ticket@stanmus.ru следующий пакет документов:

- скан-копию заполненного заявления на возврат денежных средств за Электронный билет с указанием причины возврата Электронного билета;
- скан-копию документа, удостоверяющего личность;
- скан-копию заполненного Согласия на обработку персональных данных;
- Электронный билет.

Скачать необходимые документы можно на сайте Театра www.stanmus.ru в разделе «Посетителям».

Удаленный возврат Электронного билета (без посещения Театра) возможен **не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня** проведения Мероприятия. Менее чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия, возврат Электронного билета осуществляется только **личным** обращением Пользователя в билетную кассу Театра по адресу: Москва, улица Большая Дмитровка, дом 17, ежедневно, с **12-00 часов до 18-00 часов**, при предоставлении оригиналов полного пакета документов, указанных выше.

7.4.2. Театр вправе после предоставления всех документов, указанных в п. 7.4.1. настоящих Правил, принять (выдать расписку в получении документов от Покупателя) и зарегистрировать заявление Покупателя на возврат денежных средств за приобретенный Электронный билет. Срок рассмотрения заявления Покупателя составляет **10 (десять) рабочих дней**.

7.4.3. В случае отказа Пользователя от посещения Мероприятия Театра и обращении с заявлением о возврате денежных средств за Электронный билет, Пользователь имеет право:

- при обращении **не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня** проведения Мероприятия получить обратно 100 процентов стоимости Электронного билета;
- при обращении **менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня** проведения Мероприятия получить обратно не менее 50 процентов стоимости Электронного билета;
- при обращении **менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня** проведения Мероприятия получить обратно не менее 30 процентов стоимости Электронного билета.

При обращении **менее чем за 3 дня до дня** проведения Мероприятия стоимость Электронного билета не возвращается.

- 7.4.4. Денежные средства за Электронный билет выплачиваются согласно стоимости, указанной на Электронном билете.
- 7.4.5. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту, использованную при оплате Электронного билета, в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом и платежными системами.
- 7.4.6. Датой возврата денежных средств считается дата списания денежных средств со счета Театра.
- 7.4.7. Театр имеет право отказать Пользователю в возврате денежных средств (платежа) за оплаченный на Сайте Театра Электронный билет в следующих случаях:
 - форма и реквизиты Электронного билета не соответствуют утвержденным формам и реквизитам, либо элементы оформления Электронного билета не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, либо Электронный билет содержит исправления или является поддельным;
 - в случае, если Пользователем представлены документы, содержащие недостоверную информацию;
 - Электронный билет реализован в рамках специальной программы Театра;
 - Электронный билет приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
 - при обращении с заявлением о возврате денежных средств **менее чем за 3 (три) дня до дня** проведения Мероприятия.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

- 8.1. При обработке персональных данных Пользователя Театр руководствуется **Федеральным законом 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.
- 8.2. Театр обязуется не разглашать полученную от Пользователя информацию. Театр предоставляет доступ к персональным данным Пользователя только тем работникам Театра, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта.
- 8.3. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с применимым законодательством. Театр принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Пользователя от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.
- 8.4. Театр вправе использовать технологию cookies (cookies — служебная информация, посылаемая веб-сервером на компьютер Пользователя, для сохранения в браузере. Указанная технология применяется для сохранения данных, специфичных для данного Пользователя, и используемых веб-сервером для различных целей). Cookies не содержат конфиденциальную информацию и не передаются третьим лицам.

- 8.5. Театр получает информацию об IP-адресе (уникальный идентификатор устройства, подключённого к локальной сети и/или сети Интернет) Пользователя Сайта. Данная информация не используется для установления личности Пользователя.
- 8.6. Театр вправе использовать предоставленную Пользователем информацию, в том числе, персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства (в том числе в целях предупреждения и/или пресечения незаконных и/или противоправных действий Пользователя). Раскрытие предоставленной Пользователем информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов, а равно в иных предусмотренных законодательством случаях.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 9.1. Пользователь использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Театр не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Пользователя.
- 9.2. Театр не несет ответственность по каким-либо договорам, заключенными между Пользователем и третьими лицами.
- 9.3. Театр не дает гарантии, что Сайт будет соответствовать требованиям Пользователя, работать непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок. Театр имеет право в любой момент прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления. Театр не несёт ответственность за временное или постоянное прекращение работы Сайта.
- 9.4. Поскольку оформление Заказа с использованием ресурсов Сайта является одним из альтернативных способов покупки, 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 невозможностью доступа к ресурсам Сайта или Платежной системы.
- 9.5. Театр не несет ответственность за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователя.
- 9.6. При любых обстоятельствах ответственность Театра перед Пользователем ограничена стоимостью приобретаемых Пользователем Электронных билетов.
- 9.7. Театр не несет ответственность за сведения, предоставленные Пользователем на Сайте в общедоступной форме.
- 9.8. 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. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Пользователем и Театром, определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Пользователем и Театром, включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения.
- 10.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Театром и Пользователем регулируются законодательством РФ.
- 10.3. Пользователь соглашается, что любые иски или претензии, возникающие из или в связи с использованием Сайта или положениями настоящего Соглашения, должны предъявляться в течение 3 (трех) лет с момента возникновения, иначе они автоматически теряют силу по истечении этого срока, вне зависимости от любого закона или положения, утверждающего обратное.
- 10.4. Бездействие со стороны Театра в случае нарушения Пользователем Соглашения не лишает Театр права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов, а также не означает отказ Театра от своих прав в случае совершения в последующем подобных или сходных нарушений Пользователем.
- 10.5. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Театр и Пользователь предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться по нормам российского права.
- 10.6. Признание судом какой-либо части Соглашения недействительной или не подлежащей принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Соглашения.
- 10.7. Используемые в тексте Соглашения заголовки введены исключительно для удобства, не являются частью Соглашения и не могут использоваться для придания правового статуса.
- 10.8. Стороны пришли к соглашению, что при согласии Пользователя с текстом Соглашения и изъясления этого согласия путем Регистрации, Стороны признают данное согласие Пользователя его собственноручной подписью.
- 10.9. Вся текстовая информация, видео и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Театра.
- 10.10. Пользователь настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения, расположенные выше, включая Правила продажи Электронных билетов на Сайте, изложенные на специальной странице Сайта и являющиеся, взятыми совокупно и/или по отдельности, неотъемлемой частью Соглашения. 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.

Приложение 3к приказу ГБУК г. Москвы «М АМТ»
от 21.07.2020 № 220**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

г. Москва

« ____ » _____

20__ г.

Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский академический Музыкальный театр имени народных артистов К. С. Станиславского и Вл. И. Немировича-Данченко»

(ГБУК г. Москвы «М АМТ»), именуемое в дальнейшем «Театр», в лице Первого заместителя Генерального директора Черномурова А.В., действующего на основании Доверенности № б/н от 01.07.2019 г., с одной стороны, и гражданин (-ка) Российской Федерации _____, именуемый(-

ая) в дальнейшем «Зритель», с другой стороны, принимая во внимание, что в соответствии с Федеральным законом от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – 152-ФЗ), Театр является оператором, осуществляющим обработку персональных данных (регистрационный номер оператора в Управлении Роскомнадзора по Москве и Московской области 09-0039617), именуемый далее по тексту «Театр/Оператор», а Зритель является субъектом персональных данных, именуемый далее по тексту «Зритель/Субъект», далее по тексту именуемые «Стороны», заключили настоящее дополнительное Соглашение о нижеследующем:

1. Зритель/Субъект дает согласие на обработку Театром/Оператором своих персональных данных, то есть совершение следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных (при этом описание вышеуказанных способов обработки данных приведено в 152-ФЗ), путем смешанной обработки, с использованием локальной сети театра и сети общего пользования Интернет.

2. Перечень персональных данных, передаваемых Зрителем/Субъектом Театру/Оператору на обработку: фамилия, имя, отчество; год, месяц, дата и место рождения; сведения о месте регистрации, проживании (адреса); контактная информация (телефоны); паспортные данные; электронный адрес.

3. Театр/Оператор вправе осуществлять следующие действия с указанными в п. 2 Соглашения персональными данными путем смешанной обработки (как без использования средств автоматизации (на бумажных носителях), так и путем автоматизированной обработки): сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, блокирование, уничтожение, распространение/передачу.

3.1. При этом Театр/Оператор вправе осуществлять распространение/передачу персональных данных Зрителем/Субъекта третьим лицам в следующих случаях:

- для регистрации, получения информации, осуществления оплаты Зрителем электронных билетов и их возврата на мероприятия театра с использованием официального сайта театра www.stanmus.ru и www.stanmus.com в сети общего пользования Интернет;

- для поддержания, обслуживания и обновления сайта театра www.stanmus.ru и www.stanmus.com в сети общего пользования Интернет;

- для передачи сведений о наличных и безналичных Расчетах Зрителя с Театром в ФНС РФ посредством ОФД во исполнение требований №54-ФЗ;

- для возврата билетов в Билетной кассе театра и получения наличных и безналичных денежных средств за возвращенные оплаченные билеты;

- для передачи сведений в банк-эмитент для возврата денежных средств на банковскую карту, с помощью которой был приобретен/оплачен билет в Билетной кассе театра либо на официальном сайте театра, в случае возврата Зрителем/Субъектом билетов / электронных билетов;

- по запросу государственных органов и организаций, таких как налоговых инспекций, отделений Пенсионного фонда РФ, УФМС по г. Москве, судов общей юрисдикции и мировых судей, судебных приставов, органов прокуратуры и т.д.

4. В соответствии с п. 4 ст. 14 № 152-ФЗ Зритель /Субъект по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных.

5. Срок действия согласия Зрителя/Субъекта на обработку его персональных данных Театром/Оператором устанавливается с даты подписания и действует в течение одного года.
6. Настоящее Согласие может быть отозвано Зрителем/Субъектом в любое время на основании его письменного заявления.
7. Настоящее Согласие составлено в двух экземплярах по одному для каждой из сторон.

Театр/Оператор:
Первый заместитель
Генерального директора
ГБУК г. Москвы «МАМТ»

Зритель/Субъект:

_____ **Черномуров А.В.**
М.П.

_____ / _____ /

Приложение 4
к приказу ГБУК г. Москвы «МАМТ»
от 21.07.2020 № 220

**Главному администратору
ГБУК г. Москвы «МАМТ»**
От

_____ ФИО

_____ Документ, удостоверяющий личность

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

Адрес электронной почты:

_____ Телефон: +7 () _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенные в **Билетной кассе театра** билет на мероприятие

_____ (указать наименование)

на « _____ » _____ 20 _____ г. в _____ часов, в количестве _____ штук.

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.
2. Согласие на обработку персональных данных.
3. Билет.

_____ подпись

« _____ » _____ 20 _____ г.

Приложение 5
к приказу ГБУК г. Москвы «МАМТ»

от 21.07.2020 № 220

Главному администратору
ГБУК г. Москвы «МAMT»

От _____

ФИО_____
Документ, удостоверяющий личность_____
(наименование, серия, номер, кем, когда выдан)Адрес электронной почты:

Телефон: +7 () _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства в безналичном порядке на мое платежное средство за приобретенные **на официальном сайте театра** (www.stanmus.ru / www.stanmus.com) Электронный билет на мероприятие:

(указать наименование)

на « _____ » _____ 20__ г. в _____ : _____ часов, в количестве _____ штук,

номер Заказа _____.

Причиной возврата Электронного билета явилось

Настоящим подтверждаю, что со статьей 7 Пользовательского соглашения ознакомлен (-а) и возражений не имею.

Документы к заявлению прилагаю:

1. Копию документа, удостоверяющего личность.
2. Согласие на обработку персональных данных.
3. Распечатанный Электронный билет.

подпись

« _____ » _____ 20__ г.