

**Правила продажи и возврата билетов в кассе  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы  
«Московский детский Сказочный театр»**

**1. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССЕ ТЕАТРА**

1.1. Посетитель может приобрести Билеты на Мероприятия в билетной кассе Театра, расположенной по адресу: г.Москва, Большой Факельный переулок, д.18 стр.2. тел. 8-495-912-75-54, 8-495-912-52-06 (автоответчик).

Кассы работают:

Понедельник – вторник с 12.00 до 18.00

Среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье - с 10.00 до 19.00.

1.2. Заказ и бронирование билетов производится администраторами Театра по тел. 8-495-912-75-54. Покупатель при бронировании сообщает администратору необходимую информацию и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассе Театра.

1.3. Срок брони составляет три календарных дня с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется системой. Театр оставляет за собой право аннулировать оформленный заказ.

1.4. Продажа билетов производится в кассе, на сайте Театра и официальными распространителями – организациями, заключившими с театром договор на реализацию билетов.

1.5. Продажа Билетов в кассе Театра производится за наличный расчет, при наличии эквайринга - 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.

1.6. Реализация билетов по льготным ценам на спектакли производится исключительно в кассе Театра (г. Москва, Б.Факельный пер., д.18 стр.2) при

наличии билетов, соблюдении квот и при предъявлении Посетителями соответствующих документов, подтверждающих их право на льготу, согласно «Перечня льготных отдельных категорий Потребителей».

1.7. Администрация театра оставляет за собой право отмены спектакля, замены и переноса на другой срок.

## **2. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, КУПЛЕННЫХ В БИЛЕТНОЙ КАССЕ ТЕАТРА**

### **2.1. Порядок возврата билетов при отмене, замене или переносе Мероприятий по инициативе театра.**

2.1.1. Возврат театральных билетов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

Возмещается только стоимость билета.

2.1.2 Информация о порядке и сроках возврата билетов при замене, отмене или переносе спектакля, размещается заблаговременно в доступном для Посетителей местах в билетной кассе и на официальном сайте театра <http://skazkateatr.ru/>.

2.1.3. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные в кассе Театра, осуществляется только по предъявлению билетов.

2.1.4. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие. Посетитель вправе осуществить возврат денежных средств, а также посетить другой спектакль в течение 30 дней со дня перенесенного / замененного Мероприятия.

2.1.5. В случае замены или переноса Мероприятия возврат Билетов производится до изначально установленной даты или в день Мероприятия.

2.1.6. При отмене Мероприятия возврат денежных средств за билеты, приобретенные в билетной кассе театра, осуществляется в течение 10 календарных дней после времени и даты, указанных на лицевой стороне билета, когда Мероприятие должно было состояться.

2.1.7. 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.



## **2.2. Порядок возврата Билетов по инициативе Посетителя.**

2.2.1. По причинам, не связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет по утвержденной форме Министерства культуры РФ лично (либо его представителем) в билетную кассу Театра по адресу: г.Москва, Большой Факельный переулок, д.18 стр.2 и представить следующие документы:

- Заявление на возврат денежных средств за возвращаемый Билет;
- Документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копия) Посетителя (либо его законного представителя);
- Неиспользованный Билет (оригинал);
- Кассовый чек;
- Соглашение на обработку персональных данных.

2.2.2. Срок рассмотрения заявления Посетителя на возврат составляет 10 (Десять) рабочих дней.

2.2.3. В случае приобретения Посетителем 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.

2.2.4. Денежные средства за возвращенный билет выплачиваются согласно стоимости, указанной на Билете.

2.2.5. 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.

2.2.6. Возврат денежных средств производится только за Билет, приобретенный в билетной кассе Театра.

2.2.7. В случае если Посетитель желает отказаться от посещения Мероприятия Театра до его начала, возврат денежных средств осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», действующего с 01.09.2019 г.:

- при обращении не менее чем за 10 (Десять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- при обращении менее чем за 10 (Десять) дней, но не позднее, чем за 5 (Пять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
- при обращении менее чем за 5 (Пять) дней, но не позднее, чем за 3 (Три) дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

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

2.2.9. Театр имеет право отказать Посетителю 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;
- Посетитель предоставил документы, содержащие недостоверную информацию;
- при обращении Посетителя с заявлением о возврате денежных средств менее чем за 3 (Три) дня до проведения Мероприятия.

2.2.10. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью, Посетитель (либо его законный представитель) имеет право обратиться с заявлением на возврат Билета не позднее даты проведения спектакля и получить обратно денежные средства в полном объеме. При подаче заявления Посетитель обязан предоставить следующие документы:

- Заявление на возврат денежных средств за возвращаемый билет в связи с болезнью Посетителя;
- Неиспользованный билет;
- Документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копия) Посетителя (законного представителя);
- Справку медицинского учреждения или листок нетрудоспособности, выданную не позднее даты проведения Мероприятия. При невозможности предоставления указанных документов до начала Мероприятия, документы могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и остальные документы были предоставлены до начала мероприятия;



- Согласие на обработку персональных данных;
- Кассовый чек.

В случае необходимости срок рассмотрения заявления на возврат Билета по болезни Посетителя, может быть увеличен до 30 дней.

2.2.11. В случае отказа от посещения спектакля в связи со смертью лица, являющегося членом семьи Посетителя или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель имеет право обратиться с заявлением на возврат Билета не позднее даты проведения спектакля и получить обратно денежные средства в полном объеме. При подаче заявления Посетитель обязан предоставить следующие документы:

- Заявление на возврат денежных средств за возвращаемый билет в связи со смертью родственника;
- Неиспользованный билет;
- Документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копия) Посетителя (или его законного представителя);
- Согласие на обработку персональных данных;
- Кассовый чек;
- Зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти или свидетельство (справка) о смерти, выданное отделом записи актов гражданского состояния, при условии, что смерть наступила не ранее, чем за 10 дней, но не позднее даты проведения Мероприятия. В случае невозможности предоставить указанные документы до начала Мероприятия, документы могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и остальные документы были предоставлены до начала Мероприятия.
- Документы, подтверждающие степень родства.

В случае необходимости, срок рассмотрения заявления на возврат Билета в связи со смертью близкого родственника Посетителя, может быть увеличен до 20 дней.

### **3. Порядок продажи и возврата Билетов по инициативе Посетителя, приобретенных на сайте Театра.**

3.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия оказания ООО «АйТи Структура» (покупка электронных билетов на сайте Театра <http://skazkateatr.ru/>) Покупателю услуг по формированию и

предоставлению оплаченного Электронного билета на выбранное зрелищное Мероприятие.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее Мероприятие.

3.3. Электронный билет удостоверяет право Покупателя на посещение определенного Мероприятия.

3.4. Материальным носителем Электронного билета является бланк электронного билета.

3.5. Оформление заказа и приобретение Электронного билета можно осуществить следующим способом:

1. В соответствующем разделе сайта выбрать, согласно репертуару, интересующую дату, время и мероприятие.
  2. Выбрать в зале места, доступные для продажи.
  3. Нажать кнопку «Купить» для бронирования, выбора способа получения билетов и/или оплаты банковской картой.
  4. Ознакомиться с правилами покупки билетов.
  5. Покупатель на защищенной платежной странице вводит свои данные (фамилия, имя, электронный адрес, телефон, реквизиты банковской карты) и подтверждает заказ. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение.
  6. После оплаты банковской картой Покупатель получает подтверждение об успешной транзакции. Бланк Электронного билета направляется на электронную почту, указанную Покупателем.
- 3.6. Формирование заказа сайта необходимо закончить в течение 10 минут, по истечении которых заказ будет аннулирован.

В связи с тем, что покупка Электронного билета является полностью самостоятельным процессом и самостоятельным выбором Покупателя, ООО «АйТи Структура» не несет ответственности за ошибочный или

неправильный выбор Покупателем даты спектакля, названия спектакля, времени проведения спектакля, ряда, места и стоимости билета.

- ООО «АйТи Структура» не несет ответственность за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты и номера телефона Покупателя. Указанные данные должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа. После оплаты заказа Покупатель обязан проверить получение Электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу. В случае неполучения бланка Электронного билета по адресу электронной почты или выявления несоответствия между оплаченным заказом и Электронным билетом, Покупатель заблаговременно обращается в службу поддержки ООО «АйТи Структура»
- по электронной почте [info@listim.com](mailto:info@listim.com)
- по телефону call-центра [+7 800 777 20 31](tel:+78007772031)
- или по телефону администратора театра +7-495-912-75-54 для выяснения и устранения такого несоответствия.

3.7. Электронный билет распечатывается Покупателем самостоятельно до начала Мероприятия на каждое место отдельно.

3.8. Для прохода на Мероприятие с помощью Электронного билета необходимо предъявить распечатанный бланк на бумажном носителе формата А4 или мобильный билет администратору – контролеру театра. Повторный проход по Электронному билету невозможен.

#### **4. Порядок возврата электронных билетов.**

4.1. Возврат Билетов производится в случае отмены, замены, переноса и в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия.

4.2. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, возврат денег в полном объёме будет произведён на ту банковскую карту, которой Вы оплатили данные билеты. В таких случаях при приобретении коллективных



билетов все финансовые расчёты будут производиться только с владельцем банковской карты.

Покупателю необходимо написать запрос на адрес электронной почты театра [skaz.teatr@mail.ru](mailto:skaz.teatr@mail.ru) или [kassa@skazkateatr.ru](mailto:kassa@skazkateatr.ru), а также позвонить по телефону администратору Театра 8-495-912-75-54.

4.3. По инициативе Покупателя, возврат билета возможен не менее чем за 3 рабочих дня до начала мероприятия. Вернуть можно весь заказ или определенные билеты из заказа. Возврат электронного билета возможен, только если билет оформлен на ваш адрес электронной почты и телефон.

В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре»:

- - Если до мероприятия 10 и более дней – возвращается 100% от номинальной стоимости билета,
- - Если до мероприятия от 10 до 5 дней – возвращается 50% от номинальной стоимости билета,
- - Если до мероприятия от 5 до 3 дней – возвращается только 30% от номинальной стоимости билета,
- - Меньше чем за 3 дня – возврат не осуществляется.

\* Если билеты приобретены по акции со скидкой с применением промокода, деньги за такие билеты не возвращаются в соответствии с п. 2. ст. 1. Федерального закона от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре»

#### **Особые случаи**

- - Отмена/замена/перенос мероприятия - возврат 100% стоимости
- - Болезнь - возврат в течение 14 дней после мероприятия (при наличии официальной справки о болезни)
- - Смерть близкого (в течение 10 дней до мероприятия) - возврат в течение 30 дней после мероприятия (при наличии свидетельства о смерти)



**4.4. Возврат средств занимает от нескольких часов до трёх дней. В редких случаях возврат может занимать до 45 дней (зависит от Банка, выпустившего вашу карту**

**4.5. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине стоимость билета не возмещается.**

**4.6. Билеты, предъявленные к возврату после даты спектакля, возврату не подлежат.**

4.7. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Посетитель настоящим дает свое согласие:

- на обработку персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Театром и Посетителем.

- на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

## **5. Порядок продажи и возврата Билетов по инициативе Посетителя, приобретенных на сайте Театра.**

5.1. С Целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, Театр заключает договоры с распространителями

билетов (представители). Официальными представителями Театра по распространению билетов на мероприятия ГБУК г.Москвы «МД «Сказочный театр» являются ООО «МДТЗК», ООО «КАССИР.РУ», ООО «ОН-ЛАЙН ДАТА ЦЕНТР», ООО «АйТи Структура».

5.2. При замене или отмене мероприятия, возврат билетов, приобретенных у официальных представителей Театра (Партнеров), производится через сайты или кассы этих организаций, согласно их правилам.