Правила продажи, возврата билетов и посещения мероприятий ООО МТА «Арт-Партнер XXI»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи, возврата театральных билетов и посещения мероприятий ООО МТА «Арт-Партнер XXI» (далее Правила, Агентство) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», иных нормативно-правовых актов Российской Федерации и доводятся до сведения покупателей билетов (далее Покупатель) путем размещения на официальном сайте Агентства http://www.artpartner.ru/.

1.2. Настоящие Правила являются договором публичной оферты. Приобретение билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом, регулирующим взаимоотношения Агентства и Покупателя при продаже театральных билетов. Агентство имеет право вносить в одностороннем порядке изменения в настоящие Правила, такие изменения публикуются своевременно и находятся в общем доступе на официальном сайте Агентства.

2. Продажа билетов на мероприятия Агентства

2.1. Покупатель может приобрести билеты

- в офисе Агентства в порядке, предусмотренном пунктом 3 Правил;
- на официальном сайте Агентства http://www.artpartner.ru в порядке, предусмотренном пунктом 4 Правил;
- в театре, где проводится мероприятие, в часы работы кассы театра;
- у уполномоченных лиц (уполномоченных билетных агентов), с которыми Агентство заключило договор на реализацию/распространение билетов. Перечень уполномоченных билетных агентов указан в разделе «Партнеры» на сайте Агентства.

2.2. Форма и реквизиты билета.

Билет на мероприятия Агентства может быть изготовлен типографским способом на бланке строгой отчетности с нанесением билетной информации, предусмотренной действующим Российской Федерации, либо сформирован на сайте Агентства в сети Интернет или на сайте уполномоченного билетного агента в сети Интернет электронным способом в виде графического изображения со штрих-кодом.

Уполномоченные билетные агенты реализуют билеты при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе использовать собственные бланки билета, если это предусмотрено договором с Агентством.

2.3. О наличии билетов на конкретные даты и мероприятия можно уточнить в Агентстве, по телефону +7 (499) 649-44-01 либо на сайте Агентства http://www.artpartner.ru.

2.4. Билеты на мероприятия, организатором которых является ООО МТА "Арт-Партнер XXI", считаются собственностью Агентства.

2.5. Агентство

- не несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его с рук и/или в местах, отличных от указанных в пункте 2.1. Правил;
- не осуществляет обмен ранее приобретенных билетов, кроме случаев, установленных в пункте 4.4. Правил;
- не возвращает стоимость билетов (не выдает дубликаты) в случае их утраты, повреждения, порчи.

2.6. Агентство оставляет за собой право изменения актёрского состава спектакля (без уведомления Покупателя) и места проведения спектакля в пределах территории города Москвы. Указанные изменения не являются основанием для обращения Покупателя с заявлением о возврате билета.

2.7. Агентство оставляет за собой право отмены мероприятия, его замены и переноса на другую дату.

2.9. На предлагаемых схемах зрительного зала театральной площадки могут быть не отображены отдельные элементы зрительного зала и декораций.

3. Продажа билетов в кассе

3.1. Покупатель может приобрести билет в офисе Агентства по адресу: Москва, Чистопрудный бульвар, д. 14, стр. 3, оф. 19, по будним дням с 10 до 18 часов.

3.2. В офисе Агентства оплатить билеты можно наличными денежными средствами либо с использованием банковской карты.

4. Продажа электронных билетов

4.1. Покупатель может приобрести электронный билет на мероприятие

– на сайте Агентства http://www.artpartner.ru
– на сайтах уполномоченных билетных агентов.

4.2. При покупке электронного билета на сайте Агентства Покупатель должен перейти в раздел «Афиша» и выбрать спектакль (либо иное мероприятие). Приступить к оформлению заказа, выбрав кнопку "Купить билет".

4.3. Продажа электронных билетов на сайтах уполномоченных билетных агентов производится в соответствии с правилами таких уполномоченных билетных агентов.

4.4. Если билеты приобретались на сайте Агентства, то Покупатель вправе однократно произвести обмен электронного билета на билет, изготовленный типографским способом на бланке строгой отчетности в офисе Агентства.

4.4.1. Порядок обмена электронных билетов, реализованных уполномоченными билетными агентами, на билеты, сформированные типографским способом, устанавливается правилами таких агентов.

4.4.2. После обмена электронный билет аннулируется и не будет принят к проходу.

4.5. Ответственность за корректность данных, указанных Покупателем при оформлении заказа, а также за возможности отправки и получения писем и настройки почтового сервера, на котором расположена электронная почта Покупателя, несет Покупатель.

5. Порядок возврата билетов

5.1. Возврат Покупателем билетов на мероприятия Агентства возможен в следующих случаях:
– в случае замены, отмены, переноса мероприятия Агентством;
– в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником;
– в случае отказа Покупателя от посещения зрелищного мероприятия в связи с его болезнью;
– в случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

5.1.1. Возврат денежных средств до даты мероприятия производится Агентством при предъявлении Покупателем электронного билета, приобретенного на сайте Агентства либо билета, изготовленного типографским способом на бланке строгой отчетности, приобретенного в Агентстве либо у уполномоченных билетных операторов.

Обмен Покупателями электронных билетов, приобретенных у уполномоченных билетных агентов, на билеты, изготовленные типографским способом на бланках строгой отчетности, осуществляется в кассах и офисах уполномоченных билетных агентов.

5.2. **В случае замены, отмены, переноса мероприятия Агентством** Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств в размере номинальной стоимости билета, указанной на его бланке.

5.2.1. Возврат билетов и денежных средств осуществляется в следующие сроки:
– при замене мероприятия – со дня объявления о замене и до даты показа мероприятия;
– при отмене мероприятия – со дня его отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
– при переносе мероприятия – со дня объявления о переносе (размещенного на сайте www.artpartner.ru) и до изначально установленной даты показа мероприятия.

5.2.2. Комиссионные (сервисные) сборы/выплаты за услуги распространителей (билетных агентов) и/или иные денежные средства, уплаченные зрителем сверх установленной Агентством цены билета, в стоимость билета не включаются и выплате Агентством Покупателю при замене, отмене, переносе мероприятия НЕ ПОДЛЕЖАТ.

5.2.3. Возврат денежных средств за билеты на мероприятия в случаях, указанных в пункте 5.2. Правил (при отказе Покупателя от просмотра заменённого (перенесённого) мероприятия), производится в офисе Агентства, в часы его работы.

5.2.4. В случае отмены/переноса мероприятия Агентством в связи с принятием официальными органами власти на муниципальном и/или федеральном уровне нормативно-правовых актов, в том числе в связи с инфекционными/вирусными заболеваниями, установлением режима карантина, которые препятствуют проведению мероприятия, возврат/обмен билетов осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством РФ для таких случаев.

5.3. **В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником** Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств**.**

5.3.1. В зависимости от срока подачи заявления о возврате билета относительно даты проведения мероприятия, Агентство возмещает Покупателю процент от номинальной стоимости билета, указанной на бланке, а именно:
– при обращении Покупателя не позднее чем за 10 дней до даты проведения мероприятия – до 100 %;

– при обращении Покупателя менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты проведения мероприятия – до 50 %;
– при обращении Покупателя менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты проведения мероприятия – до 30 %;
– при обращении Покупателя менее чем за 3 дня до даты проведения мероприятия возврат денежных средств не осуществляется.

Расчет процента от стоимости приобретенного билета, подлежащего возврату Покупателю, осуществляется с обязательным учетом положений подпунктов 5.3.2., 5.3.3. Правил.

5.3.2. Возврат Покупателю денежных средств за приобретенный билет в случае правомерного отказа от посещения мероприятия осуществляется Агентством за вычетом фактически понесенных расходов согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ч. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, в том числе расходов Агентства по возврату денежных средств (обработке возврата денежных средств) в размере 10% от стоимости каждого возвращенного билета (вне зависимости от срока подачи заявления о возврате).

Приобретая билет, Покупатель соглашается с тем, что возврат стоимости билета осуществляется Агентством за вычетом таких расходов, в т.ч. стоимости услуги по возврату денежных средств Агентством (10 %). Удержание производится от стоимости каждого возвращенного билета.

5.3.3. Комиссионные (сервисные) сборы/выплаты за услуги распространителей (билетных агентов) и/или иные денежные средства, уплаченные Покупателем сверх установленной Агентством стоимости билета, в стоимость билета не включаются и выплате Агентством Покупателю при отказе от посещения мероприятия не подлежат.

5.3.4. Порядок подачи заявления о возврате билета и возмещении денежных средств:
– заявление о возврате подается в офис Агентства либо направляется по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении.
– заявление подается при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (его представителя). В случае направления заявления почтой прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя. В случае представления заявления о возврате представителем Покупателя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
– к заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета, приобретенного на сайте Агентства, прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.
– срок рассмотрения заявления составляет не более 10 дней и исчисляется со дня поступления заявления и документов для рассмотрения в полном объеме.
– об отказе в возврате денежных средств Агентство информирует Покупателя (его представителя) не позднее 5 дней со дня принятия решения способом, указанным в заявлении.
– решение о возврате денежных средств сообщается Покупателю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия решения способом, указанным в заявлении.
– возврат денежных средств Покупателю производится не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.3.5. Основания для отказа Покупателю в возврате билета и возмещении денежных средств:
– представленный билет является недействительным (форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти РФ; элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным ООО МТА «Арт-Партнер XXI» либо уполномоченными билетными агентами; билет содержит исправления и/или не является подлинным);
– заявление о возврате билета представлено менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;
– билет приобретен со скидкой и/или в рамках специальных программ и акций, установленных Агентством;
– не соблюден порядок подачи заявления и приложенных к нему документов.

5.4. **В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью** Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств.

5.4.1. Порядок подачи заявления о возврате билета и возмещении денежных средств:
– заявление о возврате подается в офис Агентства либо направляется по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия.
– заявление подается при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (его представителя). В случае направления заявления почтой либо в электронной форме к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя. В случае представления заявления о возврате

представителем Покупателя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

- к заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

  а) оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета, приобретенного на сайте Агентства, прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

  б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания Покупателя, препятствующего посещению им мероприятия.
- В случае невозможности представления Покупателем копии листка нетрудоспособности не позднее дня проведения мероприятия, Покупатель представляет его в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление и иные документы представлены им в срок.
- в случае подачи заявления в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные выше, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.
- срок рассмотрения заявления составляет не более 10 дней и исчисляется со дня поступления заявления и документов для рассмотрения в полном объеме. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.
- об отказе в возврате денежных средств Агентство информирует Покупателя (его представителя) не позднее 5 дней со дня принятия решения способом, указанным в заявлении.
- решение о возврате денежных средств сообщается Покупателю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия решения способом, указанным в заявлении.
- возврат денежных средств Покупателю производится не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств

5.4.2. Основания для отказа Покупателю в возврате билета и возмещении денежных средств:

- представленный билет является недействительным (форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти РФ; элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным ООО МТА «Арт-Партнер XXI» либо уполномоченными билетными агентами; билет содержит исправления и/или не является подлинным);
- заявление о возврате и прилагаемые к нему документы представлены позднее дня проведения зрелищного мероприятия (либо оригиналы заявления и/или документов представлены позднее 14 дней со дня проведения мероприятия при подаче заявления в электронной форме);
- не соблюден порядок представления заявления и приложенных к нему документов либо представленные документы содержат недостоверную информацию;
- билет приобретен после возникновения у Покупателя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

5.5. **В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником**, Покупатель вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств.

5.5.1. Порядок подачи заявления о возврате билета и возмещении денежных средств:

- заявление о возврате подается в офис Агентства либо направляется по почте заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия.
- заявление подается при предъявлении документа, удостоверяющего личность Покупателя (его представителя). В случае направления заявления почтой либо в электронной форме к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя. В случае представления заявления о возврате представителем Покупателя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
- к заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

  а) оригинал неиспользованного билета на мероприятие. При возврате электронного билета, приобретенного на сайте Агентства, прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

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

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

В случае невозможности представления документов, указанных в подпунктах "б" и "в" до дня проведения мероприятия, Покупатель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление и иные документы представлены Покупателем не позднее дня мероприятия.

В случае подачи Покупателем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Покупатель представляет оригинал заявления и документы не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

- срок рассмотрения заявления составляет не более 10 дней со дня и исчисляется со дня поступления заявления и документов для рассмотрения в полном объеме. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.
- об отказе в возврате денежных средств Агентство информирует Покупателя (его представителя) не позднее 5 дней со дня принятия решения способом, указанным в заявлении.
- решение о возврате денежных средств сообщается Покупателю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия решения способом, указанным в заявлении.
- возврат денежных средств Покупателю производится не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств

5.5.2. Основания для отказа Покупателю в возврате билета и возмещении денежных средств в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи Покупателя или его близким родственником:

- представленный билет является недействительным (форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти РФ; элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным ООО МТА «Арт-Партнер XXI» либо уполномоченными билетными агентами; билет содержит исправления и/или не является подлинным);
- заявление о возврате и прилагаемые к нему документы представлены позднее дня проведения мероприятия (либо оригиналы заявления и/или документов представлены позднее 14 дней со дня проведения мероприятия при подаче заявления в электронной форме);
- представленные документы содержат недостоверную информацию;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила позднее 14 дней до дня проведения мероприятия и позднее дня проведения мероприятия;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила ранее даты приобретения Покупателем билета.

5.6. Возврат/обмен билетов на мероприятия Агентства, не состоявшиеся по причине введения и действия в г. Москва режима повышенной опасности, осуществляется с учетом положений Постановления Правительства РФ № 830 от 06 июня 2020 года.

6. Посещение мероприятия

6.1. Приобретая билет на мероприятия Агентства, Покупатель обязуется соблюдать общественный порядок в здании, где проходит мероприятие. Материальный ущерб, причиненный театральной площадке по вине зрителя, должен быть возмещен в порядке, установленном законодательством РФ.

6.2. Зритель обязан соблюдать правила установленные театральной площадкой:

- Лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а так же в грязной, пачкающей одежде в посещении театра будет отказано.
- Видео- и фотосъёмка строго запрещены.
- Курение на территории театра запрещено.
- На время спектакля просьба отключить средства мобильной связи.

7. Согласие на обработку персональных данных

7.1. Покупатель (далее в настоящем разделе - Субъект персональных данных) подтверждает, что принимает решение о предоставлении своих Персональных данных и дает информированное, сознательное, конкретное, предметное и однозначное согласие Агентству (далее в настоящем разделе – Оператор) либо иному лицу, к которому могут перейти права и обязанности Оператора по основаниям, предусмотренным в заключаемых Оператором договорах и законодательстве РФ, на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе.

Целью предоставления Персональных данных является оформление покупки билетов (заказа), приобретения/возврата билета, исполнение иных обязательств сторон, предусмотренных настоящим договором публичной оферты (включая осуществление взаимодействия Оператора и Субъекта персональных данных по вопросам заключения настоящего договора и исполнения обязательств Сторон по нему) и действующим законодательством РФ, в том числе осуществление и выполнение возложенных законодательством РФ на Оператора функций, полномочий и обязанностей, а также в целях исполнения судебных актов, актов других органов или должностных лиц, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством РФ, в целях исполнения обязательств по договорам, заключаемым Оператором с третьими

лицами, предусматривающим или предполагающим предоставление во исполнение таких договоров персональных данных физических лиц по требованию уполномоченных государственных и негосударственных органов.

Перечень Персональных данных, на обработку которых дано настоящее согласие: фамилия, имя, отчество; номера контактных телефонов; адрес электронной почты, анкетные данные, иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Субъектом персональных данных и Агентством и выполнения требований действующего законодательства РФ, в.т.ч. серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа, выдавшем документ органе; сведения о регистрации по месту жительства/ временной регистрации по месту пребывания; банковские реквизиты; копии документов, содержащих указанные Персональные данные, а также иные документы и иная информация, относящаяся к Субъекту персональных данных, которые с учетом специфики правоотношений между сторонами и в соответствии с действующим законодательством РФ должны быть предоставлены Субъектом персональных данных Оператору.

Обработка вышеуказанных Персональных данных будет осуществляться путем смешанной обработки Персональных данных, совершаемой с использованием средств автоматизации и/или без использования таких средств, (сбор, запись, систематизация, накопление, хранение (на бумажных и электронных носителях), уточнение (обновление, изменение использования, распространение, в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение Персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством РФ), а также предоставления информации о Персональных данных третьим лицам, с которыми у Оператора заключены договоры, предусматривающие или предполагающие предоставление во исполнение таких договоров персональных данных физических лиц, а также путем предоставления информации по требованию уполномоченных государственных и негосударственных органов.

Данное согласие Субъекта персональных данных действует в течение 10 лет с момента его предоставления (моментом предоставления считается акцепт оферты Покупателем). Согласие может быть отозвано Субъектом персональных данных путем направления письменного уведомления Оператору о прекращении Обработки его Персональных данных. Оператор прекратит Обработку таких Персональных данных в течение 3 (Трех) рабочих дней со дня получения соответствующего уведомления.