

**Утверждено:**  
Приказом директора  
БУ «Няганский театр юного зрителя»  
А.Г. Постниковой  
Приказ № 11 от «10 » июля 2024.

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**  
**бюджетного учреждения Ханты-Мансийского**  
**автономного округа –Югры «Няганский театр юного зрителя»**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18 июля 2019 г. N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", и дополнены «Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491, и регламентируют порядок для БУ «Няганский театр юного зрителя» (далее - Театр) и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на спектакли проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах, на официальном сайте Театра <https://ntyz.ru/> и на портале билетного оператора <https://quicktickets.ru/user-agreement> и являются договором публичной оферты - покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ).

Настоящая Оferта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем при покупке-продаже Билетов.

Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

**ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

Покупатель может приобрести билеты до начала мероприятия:

- в кассе театра: воскресенье и понедельник: с 10.00 до 13.00 и с 16:00 до 19:00; вторник-суббота с 10.00 до 21.00 - по адресу: город Нягань, 1 микрорайон, дом 25а;
- на официальном сайте театра <https://ntyz.ru/>;
- на портале билетного оператора <https://quicktickets.ru/njagan-tyuz> .

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- а) вид услуги и наименование;
- б) дату, время и место оказания услуги (время проведения мероприятия и фактический адрес театра);
- в) ряд и место в зрительном зале;

г) стоимость услуги (цена билета);

д) условия посещения мероприятий (оборотная сторона бланка строгой отчетности).

Наличие билетов (свободных мест) на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону +7 (34672) 2-63-93, +7 908 88 (7-38-57), +7 908 88 (7-38-49), а также на сайте Театра <https://ntyz.ru/>

При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.

### **ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ТЕАТРА**

Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <https://ntyz.ru/> в разделе «Купить билеты» или на портале билетного оператора <https://quictickets.ru/njagan-tuuz>.

Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо предъявить администратору при входе в зал в электронном или распечатанном виде.

В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

### **ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, у официальных представителей Театра, с неповрежденным контролем, а также приобретенные электронным способом.

Бланк строгой отчетности - билет, приобретенный в кассе Театра - подлежит возврату в кассе с заполнением заявления по форме о возврате билета по инициативе посетителя (Приложение № 1). Возврат денежных средств производится в кассе Театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личности, оригинала билета с неповрежденным контролем и кассового чека с составлением соответствующего заявления, на банковскую карту, с которой была произведена покупка. Денежные средства в полном объеме возвращаются при условии осуществления отказа посетителем от билета не позднее, чем за 72 часа до начала Мероприятия.

Позднее, чем за 72 часа до начала Мероприятия билет возврату не подлежит, стоимость билета не компенсируется.

Электронный билет подлежит возврату на странице Заказа, путем нажатия в левом верхнем углу кнопку «Возврат» и последующего выбора, предложенного способа возврата. Перейти на страницу Заказа Клиент может из своего личного кабинета в разделе «Мои заказы», либо по ссылке письма, отправленного на электронную почту клиента в момент оформления Заказа. В иных случаях осуществить Отказ Клиент может следующими способами:

- через онлайн-чат на сайте <https://quictickets.ru/njagan-tuuz>, нажав на кнопку «Служба заботы»;
- обратившись письменно на электронную почту: [help@quictickets.ru](mailto:help@quictickets.ru)

При обращении Клиент должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа. Клиент имеет право совершить Отказ от Электронного билета, входящего в Заказ, или от Заказа полностью по собственному желанию не позднее, чем за 72 часа до начала Мероприятия, на которое оформлены

Электронные билеты. Позднее, чем за 72 часа до начала Мероприятия электронный билет возврату не подлежит.

Срок рассмотрения Оператором заявления об Отказе от оформленных Электронных билетов составляет до 10 дней.

Возвращаемые самостоятельно или Оператором денежные средства должны поступить клиенту в течение 30 дней после оформления заявки на возврат. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств. Денежные средства возвращаются на банковскую карту клиента, с которой была совершена оплата. Возврат денежных средств на иные банковские карты клиента не осуществляется.

В случае утраты банковской карты Клиента с изменением лицевого счета Клиента денежные средства зачисляются в виде Бонусов в соотношении 1 бонус равен 1 рублю на аккаунт клиента, зарегистрированного в Системе.

Возврат денежных средств в полном объеме осуществляется независимо от сроков сдачи если причина возврата:

- документально подтвержденная болезнь зрителя, по форме заявления о возврате билета в связи с болезнью посетителя (Приложение №2);
- документально подтвержденная смерть родственника посетителя, по форме заявления о возврате билета в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника (Приложение №3).

В рамках проекта «Пушкинская карта» возврат денежных средств осуществляется на карту независимо от сроков и причин возврата билета посетителем в полном объеме. Возврат возможен при обращении исключительно до начала мероприятия.

В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов (электронный билет и билет на бланке строгой отчетности) возмещается покупателю полностью.

При осуществлении Отказа Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета с учетом условий, предусмотренных пунктом 1 статьи 782 ГК РФ, в случае если Мероприятие не было отменено Театром.

При отмене Мероприятия Театром в течение времени, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При отмене Мероприятия Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета.

Билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия - в течение 15 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за 72 часа до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо у официальных представителей Театра, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в фойе и кассе Театра, на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

Возврат денежных средств осуществляется в кассе Театра: воскресенье и понедельник: с 10.00 до 13.00 и с 16:00 до 19:00; вторник-суббота с 10.00 до 21.00 - по адресу: город Нягань, 1 микрорайон, дом 25а;

Возврату подлежит только номинальная стоимость билета.

### **СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром в целях:
- продажи, возврата билетов на спектакли, проводимые театром, а также 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 покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

В БУ «Няганский театр юного зрителя»

От \_\_\_\_\_

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя  
(его представителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,  
кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_ (указать билет)  
в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	
2) Оригинал неиспользованного билета.	
3) Копия электронного кассового чека.	
4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (нужное подчеркнуть):

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (нужное подчеркнуть):

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным театром ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку БУ «Няганский театр юного зрителя» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

---

(дата)

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)

Заполняется уполномоченным лицом БУ «Няганский театр юного зрителя»

Заявление принято: « \_\_\_ » 20 г. / \_\_\_\_\_ /  
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_ » 20 г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение № 2

В БУ «Няганский театр юного зрителя»

От \_\_\_\_\_

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя  
(его представителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,  
кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_ (указать  
билет) в связи с отказом от посещения мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	
2) Оригинал неиспользованного билета.	
3) Копия электронного кассового чека.	
4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	

5) Копия листка нетрудоспособности (в т.ч. электронного) либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (нужное подчеркнуть):

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (нужное подчеркнуть):

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным театром ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку БУ «Няганский театр юного зрителя» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

---

(дата)

---

(подпись)

---

(фамилия, инициалы)

Заполняется уполномоченным лицом БУ «Няганский театр юного зрителя»

Заявление принято: «\_\_\_» 20 г. / \_\_\_\_\_ /  
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «\_\_\_» 20 г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение № 3

В БУ «Няганский театр юного зрителя»

От \_\_\_\_\_

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя  
(его представителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,  
кем и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_ (указать билет) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	
2) Оригинал неиспользованного билета	
3) Копия электронного кассового чека.	
4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).	

<p>5) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.</p>	
<p>6) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супружой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и не полнородными братом или сестрой).</p>	

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (нужное подчеркнуть):

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (нужное подчеркнуть):

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным театром ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку БУ «Няганский театр юного зрителя» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Заполняется уполномоченным лицом БУ «Няганский театр юного зрителя»

Заявление принято: « \_\_\_\_ » 20 г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » 20 г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_