


УТВЕРЖДЕНО

приказом генерального директора
федерального казенного предприятия
«Российская государственная цирковая
компания»

от «26» 10 2017 г. № 1583/п

 Д.Е. Иванов

Положение «О порядке продажи билетов на зрелищные мероприятия и посещения филиалов ФКП «Росгосцирк»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом ФКП «Росгосцирк» (далее - Цирк), регламентирует порядок реализации и возврата билетов на спектакли, представления, фестивали (далее – мероприятия), проводимые Цирком, а также правила посещения мероприятий Цирка, с целью повышения качества обслуживания потребителей услуг.

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения Зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальных сайтах Цирков (далее - сайт Цирка) и является договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ).

1.3. Репертуар, длительность спектаклей, представлений и иных мероприятий, проводимых Цирком, а также возрастные ограничения определяются Цирком самостоятельно.

1.4. Цирк обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Цирка оставляет за собой право вносить изменения в артистический состав мероприятий без предварительного уведомления Зрителей. Изменения в артистическом составе не являются основанием для возврата билета.

1.5. Администрация Цирка оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.

1.6. Информация о замене или отмене мероприятий и сроках обмена или возврата билетов вывешивается в здании Цирка в доступном для просмотра Зрителями месте и на сайте Цирков.

1.7. Цирк имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Цирка и на официальном сайте не менее чем за 14 (Четырнадцать) дней до начала их действия.

2. Порядок реализации входных билетов.

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия Цирка одним из следующих способов:

- в кассах Цирка;
- на официальных сайтах Цирка;
- у официальных распространителей.

2.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Цирком, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Цирком, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов и посещения Цирка, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Зрителю билета.

2.3. Билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 №257.

Билет содержит:

- наименование и вид услуги;

- время и дату оказания услуги (время и дату проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия, а также место Зрителя, в зрительном зале;
- стоимость услуги;
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, информацию.

2.4. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о проводимых мероприятиях в Цирке.

2.5. Продажа билетов осуществляется как за наличный расчет, так и с использованием банковских карт.

2.6. Билет действителен для посещения Цирка одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребенок, должны иметь отдельный билет.

2.7. Информацию о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может получить по телефону, позвонив в кассы Цирка и /или на сайте Цирка.

2.8. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, **повторная выдача билета не производится.** Цирк, вправе отказать зрителю в посещении мероприятия, если поврежденный билет не позволяет установить подлинность билета или сведения о месте в зале, о дате мероприятия или иные сведения, необходимые для использования билета.

3. Покупка электронного билета на сайте Цирка.

3.1. Продажа билетов в режиме реального времени осуществляется на сайте Цирка. При выборе мероприятия, времени, даты проведения мероприятия и места, необходимо нажать на иконку мероприятия. После выбора мест необходимо оформить заказ, заполнив поля с указанием Ф.И.О и номера телефона, электронной почты, после чего нажать «Оплатить заказ». По завершению оплаты на указанный адрес электронной почты будет отправлен билет.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Цирка, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия в качестве, дающем возможность его считывания сканирующим устройством. **В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.**

4. Продажа билетов через распространителей и агентов Цирка.

4.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, Цирк заключает договоры с распространителями билетов.

4.2. На основании заключенных договоров распространители и агенты реализуют билеты на цирковые представления при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

4.3. Официальные распространители и агенты получают доступ к билетной информации и начинают реализацию билетов в соответствии со своими правилами реализации билетов.

4.4. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Цирк ответственности не несет.

5. Порядок возврата билетов, приобретенных в кассах и /или на официальном сайте Цирка.

5.1. Общее Положение о возврате билетов.

5.1.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг до начала мероприятия и вернуть билет при условии оплаты Цирку фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

5.1.2. В случае замены или переноса мероприятия билеты, приобретенные в кассе Цирка, на официальном сайте, либо у распространителей, считаются не действительными и подлежат возврату в порядке, установленном в настоящем Положении.

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

5.1.4. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия и оплата за такой билет не возвращается.

5.1.5. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения Администрации. Такой обмен осуществляется по правилам возврата билетов.

5.1.6. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются. Использование поврежденных билетов допускается, если степень повреждения билета не исключает возможность установления подлинности билета и всех данных, необходимых для его использования.

5.1.7. Возврату и обмену подлежат билеты, приобретенные только в кассе, на официальном сайте Цирка, в обособленном подразделении, а также у официальных распространителей.

5.1.8. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета не возвращается.

5.1.9. Возврат осуществляется только номинальной стоимости билетов, указанной на самом билете.

5.1.10. Стоимость сервисного сбора не возвращается, в том числе: комиссия агента, платёжных терминалов и любые иные сборы и платежи зрителя, связанные с покупкой билета.

5.1.11. После начала мероприятия билеты не возвращаются, стоимость билета Цирк не возмещает.

5.1.12. Возврат билета, купленного через распространителя, Зритель вправе осуществить самостоятельно через того же распространителя, в соответствии с его внутренними правилами.

5.1.13. Возврат билетов по инициативе Зрителя, включая возврат билетов по вине Зрителя, производится не позднее 1 (Одних) суток до начала мероприятия. По истечении указанного времени билеты не принимаются, денежные средства не возвращаются.

5.1.14. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается Зрителю полностью. При этом билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала заменяющего мероприятия;
- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за сутки до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия, но не позднее 10 суток со дня отмененного мероприятия, указанного в билете.

5.1.15. Возврат билетов осуществляется на основании заявления Зрителя (Приложение №1 к настоящему Положению), при наличии паспорта и оригинала сдаваемого билета.

5.1.16. Возврат денежных средств производится в следующем порядке:

- за билеты, приобретенные в кассе Цирка или в обособленном подразделении за наличный расчет, возврат денежных средств производится в кассе Цирка;
- за билеты, приобретенные в кассе Цирка по банковской карте, – в кассе Цирка при наличии банковской карты, с которой осуществлялось списание денежных средств. Срок зачисления денежных средств на банковскую карту зависит от обработки платежей Банком держателя карты.

5.2. Возврат электронных билетов.

5.2.1. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается Зрителю полностью, кроме комиссионных расходов, путем перечисления суммы, подлежащей возврату, на банковскую карту, с которой был осуществлен платеж, на основании заявления Зрителя.

5.2.2. По инициативе зрителя возврат стоимости билета на мероприятия осуществляется на основании заявления Зрителя при наличии номера заказа не позднее 1 (Одних) суток до начала мероприятия. По истечении указанного времени билеты не принимаются, денежные средства не возвращаются.

5.2.3. В случае возврата электронных билетов, деньги возвращаются только держателю карты, оплатившему билеты, и только по безналичному расчету. Для возврата билетов и денежных средств, необходимо позвонить по телефону контактного центра 8-800-500-70-00 и объяснить оператору по какой причине зритель намерен произвести возврат купленных билетов. После этого оператор направит на электронный адрес заявление для заполнения, оформленное по установленному образцу заявление необходимо отправить на адрес, указанный оператором.

Срок зачисления денежных средств на банковскую карту зависит от обработки платежей Банком держателя карты.

5.2.4. При возврате электронных билетов **Зрителю возвращается номинальная стоимость билета.** Стоимость сервисного сбора, комиссия платёжных терминалов и любые иные сборы и платежи зрителя, связанные с покупкой билета, не подлежат возврату.

6. Согласие на обработку персональных данных

6.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Цирком, Зритель настоящим дает свое согласие:

– на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Цирком;

– 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.

6.2. Цирк гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя 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.

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

7. Порядок посещения мероприятий.

7.1. Покупая билет на представление Зритель обязуется соблюдать правила поведения, указанные в настоящем Положении, на билете, а также правила поведения и пропускного режима, установленные в месте проведения представления.

7.2. Вход в Цирк осуществляется при наличии билета.

7.3. Один билет дает право посещения Цирка одному человеку.

7.4. Билеты на право посещения Цирка предъявляются контролёрам в развернутом виде.

7.5. Вход в здание Цирка открывается за 45 минут до начала мероприятия. Время начала мероприятия указано на билете. Зрители обязаны своевременно, до начала мероприятия прибыть в Цирк. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременное прибытие к началу мероприятия.

7.6. Дети, не достигшие трехлетнего возраста, могут посещать представления бесплатно при наличии документа, подтверждающего возраст ребенка (свидетельство о рождении либо запись в паспорте родителя), но без предоставления отдельного места, при этом по одному билету с сопровождающим может пройти только один ребенок, не достигший трехлетнего возраста.

7.7. Несовершеннолетние лица, не достигшие двенадцатилетнего возраста, допускаются в цирк по билету только в сопровождении совершеннолетнего сопровождающего с билетом.

7.8. Посещение цирка с любыми животными запрещен.

7.9. С целью обеспечения безопасности Зрителей при входе в Цирк: Зрители обязаны пройти через арочные металлодетекторы, предварительно положив на отведенное место ручную кладь и металлические предметы, а также предоставить к досмотру вносимые сумки, пакеты, рюкзаки, свертки, с целью выявления запрещенных к проносу в здание Цирка предметов. В случае нежелания Зрителя пройти контроль, администрация Цирка имеет право отказать ему в посещении Цирка.

7.10. Категорически запрещается проносить колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, алкогольную продукцию, наркотические, психотропные, взрывчатые и легковоспламеняемые вещества, а также продукты питания и воду/газированные напитки в стеклянной таре.

7.11. Верхняя одежда, сумки, пакеты, рюкзаки, свертки и другие крупногабаритные вещи должны быть сданы на хранение в гардероб или камеру хранения до начала мероприятия.

7.12. Администрация не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей и любого иного имущества, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

7.13. Зритель во время нахождения в Цирке обязан бережно относиться к имуществу Цирка, соблюдать чистоту, общественный порядок и правила противопожарной безопасности. Материальный ущерб, причинённый имуществу принадлежащему Цирку, взыскивается с виновных лиц в полном объеме в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

7.14. При пользовании лестницами Зрителям необходимо соблюдать осторожность, держаться за поручень, не перевешиваться через поручень, держать малолетних детей за руку или на руках, следить за их поведением на лестнице.

7.15. В случае пропажи личных вещей Зрителя необходимо обратиться к дежурному Администратору Цирка.

7.16. В случае потери ребенка в здании Цирка, необходимо обратиться к Администратору Цирка.

7.17. Лицам в состоянии алкогольного, наркотического, психотропного опьянения, а также в грязной, пачкающей одежде может быть отказано в посещении Цирка.

7.18. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение, а также использование электронных сигарет и иных устройства для курения с имитацией дыма в здании Цирка и на его территории категорически запрещается.

7.19. Распитие спиртных и спиртосодержащих напитков в туалетах, фойе и зрительном зале категорически запрещено, равно как и во всех иных помещениях Цирка и на территории Цирка, за исключением пунктов общественного питания (при наличии).

7.20. Вход в зал в верхней одежде и головных уборах не допускается.

7.21. Зрители обязаны занимать места, указанные в приобретенных билетах.

7.22. На время проведения мероприятия Зрители обязаны перевести устройства мобильной связи в бесшумный режим работы.

7.23. Во время работы номеров с участием хищных животных, Зрители обязаны выполнять указания ведущего циркового представления – не вставать с мест, не отпускать от себя детей, не пользоваться световыми указками и т.п.

7.24. Вход в зал начинается по приглашению дежурного Администратора.

7.25. Опоздавшим считается Зритель, вошедший в Цирк после начала мероприятия.

7.26. Опоздавший Зритель может войти в зал только с разрешения дежурного Администратора если это не создаст помех показу представлению и зрителям в зале.

7.27. Запрещается во время представления:

- создавать ситуации, мешающие зрителям смотреть представление;
- находиться во время проведения мероприятия в проходах, на лестницах, создавать помехи передвижению участников и зрителей, вставать на кресла, прыгать, устраивать имитацию противоправных действий;

- вести себя провокационно, угрожающе в отношении зрителей и участников мероприятия, создавать угрозу жизни и безопасности себе, другим лицам, или подвергать опасности кого бы то ни было, каким бы ни было образом;

- вести телефонные переговоры;

- ходить по залу;

- находиться в проходах главной арены Цирка и осуществлять самовольный выход на манеж;

- выходить за кулисы Цирка.

7.28. Лица, не соблюдающие настоящее Положение, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью посетителей, могут быть удалены сотрудниками Цирка /или сотрудниками частного охранного предприятия с территории Цирка. В зависимости от характера правонарушения Администрация Цирка может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Директору филиала ФКП «Росгосцирк»

_____ (наименование цирка)

_____ (ФИО директора филиала)

От _____ (ФИО полностью)

Адрес регистрации: _____

Паспорт: _____ выдан _____

Контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с _____, (указать причину возврата билета)

прошу вернуть мне денежные средства в размере _____

_____ (сумма цифрами и прописью)

за билет(ы), приобретенный(ые) на цирковое представление _____

_____ (наименование представления)

которое должно состояться «__» _____ 201__ года.

Бланк(и) билета(ов) строгой отчетности прилагаю в количестве _____ штук.

Денежные средства прошу вернуть:

на банковскую карту, которой были оплачены билеты;

наличными.

С условиями возврата денежных средств согласно «Правил заказа билетов» ознакомлен(а).

«__» _____ 201__ г.

_____/_____