

**Правила продажи, возврата билетов и посещения спектаклей  
СПбГБУК «Камерный музыкальный театр «Санкт-Петербург Опера».  
Права и обязанности граждан – получателей услуг.**

**1. Общие положения.**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Камерный музыкальный театр «Санкт-Петербург Опера» (далее - Театр) и регламентируют порядок для Театра и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на спектакли, концерты, творческие вечера, фестивали (далее – мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра <http://www.spborpera.ru> 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 (п.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

1.3. 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.

**2. Порядок продажи театральных билетов.**

2.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра в любой день недели с 12.00 до 19.00 (перерыв с 15.00 до 16.00) или за час до начала спектакля по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Галерная, д.33 или на официальном сайте театра [www.spborpera.ru](http://www.spborpera.ru), а также у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) цена услуги

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону (812) 312-39-82, на сайте Театра [www.spborpera.ru](http://www.spborpera.ru).

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

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

## **2.5. Покупка электронного билета на сайте театра.**

2.5.1. Купить билет в режиме реального времени вы можете на сайте [www.spborera.ru](http://www.spborera.ru), в разделе «Афиша и билеты/Афиша», путем нажатия напротив интересующего вас мероприятия кнопки «Купить билет» где вы можете осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

2.5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.5.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассе Театра по любой день недели с 12.00 до 19.00 (перерыв с 15.00 до 16.00) или за час до начала спектакля по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Галерная, д.33 назвав свою фамилию и дату спектакля, и предъявив распечатку электронного билета. При обмене электронного билета на билет на бланке строгой отчетности электронный билет аннулируется и не будет принят к проходу. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчетности является разовой. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.

## **3. Порядок возврата театральных билетов.**

3.1. 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 и вернуть билет в любое время до начала спектакля при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

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

3.3. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью при условии возврата билета в кассу театра до начала спектакля. Возвращается только номинальная стоимость билетов.

3.4. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.5. В случае замены мероприятия билеты считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

3.6. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие

спектакли.

3.7. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов.

3.8. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

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

3.10. Во всех случаях возврат билетов осуществляется на основании письменного заявления покупателя и при наличии паспорта.

3.11. Возврат денежных средств осуществляется в кассе Театра в любой день недели с 12.00 до 19.00 (перерыв с 15.00 до 16.00).

3.12. В случае покупки электронных билетов, деньги возвращаются только лицу, произведшему безналичный расчет, только по безналичному расчету. Для возврата электронных билетов необходимо не позднее даты спектакля написать заявление, а также предъявить все распечатанные бланки электронных билетов в заказе и удостоверение личности на то же лицо, что и заказ. Возврат денежных средств осуществляется в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

#### **4. Порядок посещения мероприятий.**

4.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

4.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку.

4.3. На вечерние спектакли допускаются дети с 14 лет в сопровождении взрослого. Дети младше рекомендованного театром возраста на спектакли не допускаются. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра.

4.4. Вход в здание театра открывается за один час до начала спектакля. Время начала спектакля указано на билете. Зрители обязаны своевременно, до начала спектакля прибыть в Театр. Любые оправдания опоздания на спектакль не принимаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля.

4.5. В Театр категорически не разрешается проносить колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а так же алкогольную продукцию и продукты питания.

4.6. Верхняя одежда, сумки, пакеты, рюкзаки, свертки и другие крупногабаритные вещи должны быть сданы на хранение в гардероб Театра до начала спектакля.

4.7. Театр не отвечает за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

4.8. В случае утери зрителем номерка из гардероба, зритель возмещает Театру его стоимость в размере 500 рублей.

4.9. Зритель обязан во время нахождения в Театре бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать общественный порядок и правила

- 4.8. В случае утери зрителем номерка из гардероба, зритель возмещает Театру его стоимость в размере 500 рублей.
- 4.9. Зритель обязан во время нахождения в Театре бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности. Материальный ущерб, причинённый Театру, взыскивается с виновных лиц в полном объеме в установленном законодательством Российской Федерации порядке. В случае утери номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, Зритель должен обратиться к работнику гардероба и дежурному администратору театра; со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере. В случае пропажи личных вещей Зрителя необходимо обратиться к дежурному администратору театра.
- 4.10. Лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а так же в грязной, пачкающей одежде в посещении Театра будет отказано.
- 4.11. 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 в здании театра категорически запрещается.
- 4.12. Распитие спиртных и спиртосодержащих напитков в туалетах, фойе и зрительном зале категорически запрещено.
- 4.13. Вход в зрительный зал в верхней одежде и головных уборах не допускается, а также не разрешается вносить в зал верхнюю одежду.
- 4.14. Вход в зрительный зал с продуктами и напитками не допускается.
- 4.15. На время спектакля Зрители обязаны перевести устройства мобильной связи в бесшумный режим работы.
- 4.16. В соответствии с Федеральным законом №5351-19 от 09.07.1993 (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 №110-ФЗ, от 20.07.2004 г. №72-ФЗ) и ст.№1270 п.1 ч.4 ГК РФ спектакли (концерты и иные мероприятия) Театра являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъёмка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального письменного разрешения администрации Театра запрещены.
- 4.17. Вход в зрительный зал начинается по приглашению дежурного билетера.
- 4.18. Опоздавшим, считается Зритель, вошедший в Театр после начала спектакля.
- 4.19. Опоздавший Зритель может войти в зрительный зал только с разрешения дежурного администратора при наличии свободных мест в зале.

Директор театра



Е.С.Малыгин