

ПРАВИЛА
возврата театральных билетов
на спектакли Большого театра России

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила возврата театральных билетов (далее - Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность федеральных государственных бюджетных учреждений культуры, на основе внутренних нормативных документов Большого театра России (далее – Театр), связанных с реализацией театральных билетов, с целью улучшения качества обслуживания зрителей.
- 1.2. Возврат театральных билетов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля в соответствии с утвержденными правилами продажи, которые опубликованы на сайте в разделе «Визит в театр» (<http://bolshoi.ru/visit/>) и размещены в кассах Театра.
- 1.3. Порядок и сроки возврата билетов на спектакль в случаях отмены, замены или переноса спектакля определяются в соответствии с принятым администрацией Театра решением, утвержденным генеральным директором или уполномоченным должностным лицом.
- 1.4. Информация о замене, отмене или переносе спектакля, о порядке и сроках возврата билетов размещается заблаговременно на сайте и на информационных носителях в кассовом зале Театра.
- 1.5. Билеты принимаются к возврату с возмещением их стоимости зрителю только до дня, в который изначально планировался показ перенесенного спектакля или запланирован показ поставленного взамен.
- 1.6. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию в кассовом зале и на официальном сайте не менее, чем за 10 (десять) календарных дней до начала их действия.
- 1.7. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета. Театр оставляет за собой право вносить изменения в состав актеров, занятых в спектакле, без предварительного уведомления зрителей.

2. Порядок возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля

2.1. При отмене, замене или переносе спектакля зритель вправе потребовать возврата денежных средств за билеты, приобретенные в кассах, на сайте Театра, а также купленные у официальных распространителей, при соблюдении следующих условий:

- Зритель (его законный представитель или представитель на основании надлежащим образом оформленной доверенности), желающий вернуть билет, должен лично обратиться в кассы Театра.
- Билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, должен быть действительным, соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г., не должен иметь повреждений, исправлений, наклеек. В случае повреждения, порчи, утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и их стоимость не возвращается.
- Заявления о возврате денежных средств за электронные билеты, купленные на сайте Театра (www.bolshoi.ru), принимаются от зрителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Возврат денежных средств производится на ту же карту, которой производились расчеты при покупке билета.

3. Особенности возврата стоимости билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля

3.1. На основании личного заявления зрителя о возврате билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля, возврат денежных средств производится в следующем порядке:

- при замене спектакля – со дня объявления о замене и до даты показа спектакля;
- при отмене спектакля – 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 спектакля – со дня объявления о переносе и до изначально установленной даты показа спектакля.

3.2. Не подлежат возврату в кассы Театра билеты, полученные зрителем:

- по коллективным заявкам;
- на безвозмездной основе;
- оплаченные путем безналичного перечисления денежных средств, если оплата производилась на основании выставленного Театром счета.

3.3. Денежные средства за билеты выплачиваются в размере, указанном на бланке билета.

3.4. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным в кассах официальных распространителей, производится в кассах Театра, комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость билета не включаются и выплате Театром не подлежат.

3.5. Заявления о возврате денежных средств за электронные билеты, купленные на сайтах официальных распространителей, к рассмотрению не принимаются, денежные средства по таким билетам Театром не выплачиваются. В этом случае зрителю необходимо обратиться с заявлением о возврате непосредственно к официальному распространителю, на сайте которого был приобретен билет.

4. Особенности возврата билетов, реализованных по специальным программам

4.1. Билеты, купленные по специальным программам «Большой – молодым», «Большой – студентам», билеты с низкой ценовой категорией (10-й пояс Исторической сцены и 7-й пояс Новой сцены), билеты на спектакли, в отношении которых администрацией Театра принято решение о продаже билетов на особых условиях в связи с повышенным спросом, а также билеты, купленные по иным специальным программам Театра в соответствии с п. 5 Правил продажи билетов, по инициативе зрителя к возврату не принимаются, стоимость их Театром не возвращается.

4.2. В исключительных случаях администрация Театра рассматривает в индивидуальном порядке обращения граждан о возврате именных билетов на основании личного заявления зрителя, который в силу сложившихся обстоятельств не имеет возможности посетить спектакль по не зависящим от него уважительным причинам, о возникновении которых он не предполагал и не мог предполагать на момент приобретения билетов (при условии предоставления соответствующих подтверждающих документов).

5. Прием именных билетов (билетов с указанием паспортных данных зрителя) на условиях их последующей реализации

5.1. Именные билеты (билеты с указанием паспортных данных Зрителя), за исключением случаев, предусмотренных п. 2 настоящих Правил, могут быть приняты Театром у зрителя исключительно на условиях их последующей реализации в следующем порядке:

- Зритель (т.е. лицо, указанное в билете, его законный представитель или представитель на основании надлежащим образом оформленной доверенности) вправе обратиться в кассу Театра с заявлением о приеме билетов на условиях их последующей реализации не позднее, чем за три дня до начала спектакля.
- Между Театром и зрителем заключается договор на условиях, предложенных Театром.
- Принятые на реализацию по инициативе зрителя билеты продаются только в том случае, если в этом ценовом диапазоне больше нет иных доступных билетов. Театр не гарантирует продажу билетов, принятых на реализацию, независимо от наличия и/или спроса на билеты.
- Принятые на реализацию билеты не могут быть отозваны из реализации.
- Если принятые на реализацию билеты будут успешно проданы, первоначальному зрителю (его законному представителю или представителю на основании надлежащим образом оформленной доверенности) возвращается сумма стоимости билета за вычетом комиссии в размере 20% от цены билета.
- Возврат денежных средств будет осуществлен на банковскую карту, которой были оплачены реализованные билеты, а если билеты были куплены в кассе за наличный расчет, то наличными денежными средствами в кассе Театра в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты следующей за датой спектакля.

- Прием билетов с целью их последующей реализации и возврат денежных средств за реализованные билеты осуществляется в будние дни с 11-00 до 18-00 (перерыв с 14-00 до 15-00) в кассе № 2, расположенной в административном здании театра.
- Театр оставляет за собой право отказать Зрителю в приёме билетов на условиях их последующей реализации в случае установления факта систематического обращения указанного Зрителя в Театр с заявлениями о принятии приобретенных им билетов на условиях последующей реализации.