

Уважаемые зрители!

При посещении спектаклей, представлений, концертных программ, а также иных театрально-зрелищных, культурно-просветительных и зрелищно-развлекательных мероприятий (далее – Мероприятия) КЗ Измайлово (далее – Концертный зал), Посетитель соглашается соблюдать следующие правила:

1. Вход в Концертный зал осуществляется при наличии действительного билета, приобретенного одним из доступных способов.
2. Билет является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, и, приобретая его, Посетитель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи/покупки билетов и требований, предъявляемых при посещении мероприятия, указанного в билете, а Концертный зал должен оказать услугу в установленные дату и время на должном техническом и художественном уровне.
3. Билет действителен для одного лица независимо от возраста, если иное не установлено Концертным залом или организатором мероприятия.
4. Билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.
5. Билет формируется в автоматизированной системе продажи билетов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2008 г. № 257 и содержит: серия и номер билета; наименование мероприятия; место, дата и время проведения мероприятия; ряд и место размещения Посетителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.
6. Посетитель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Концертным залом на распространение билетов.
7. В соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 29.12.2010 г. № 436 – ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» каждое мероприятие Концертного зала подлежит возрастной классификации. Концертный зал рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или иных законных представителях.
8. Концертный зал не несет ответственность за несовершеннолетних детей, в интересах которых Посетитель приобретает билеты. Посетитель признает и соглашается с тем, что конкретное мероприятие может быть отнесено к числу тех, продажа билета на которое, а равно проход, присутствие, прослушивание или просмотр которого могут быть запрещены для определенных категорий лиц.
9. Концертный зал не несет ответственности за отсутствие информации или неверное указание возрастных ограничений мероприятий в информационных материалах и интернет-ресурсах распространителей билетов и билетных агентств.
10. Исчерпывающая информация об ограничениях конкретного мероприятия, размещается на официальном веб-сайте Концертного зала – [www.zalizmailovo.ru](http://www.zalizmailovo.ru)
11. Контроль прохода Посетителей в Концертный зал осуществляется по билетам с использованием автоматизированной системы

контроля доступа, а также в ручном режиме.

12. При проходе на мероприятие может производиться проверка документов и идентификация личности Посетителя в целях подтверждения прав на билет, купленный по специальным (льготным) программам. При выявлении факта использования в нарушение установленных Правил продажи билетов, администрация Концертного зала вправе принять решение о запрете посещения Посетителем мероприятия без возмещения затрат на покупку билета.

13. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Концертный зал от каких-либо обязательств по нему.

14. Инвалидам-колясочникам предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной не позднее, чем за 3 дня до даты проведения мероприятия по телефону + 7 (968) 363-40-57 и электронной почтой [info@zalizmailovo.ru](mailto:info@zalizmailovo.ru) по будним дням с 09:00 до 18:00 часов.

15. При посещении Концертного зала Посетителям запрещается:

- проносить в концертный зал: оружие (включая холодное, газовое и газовые баллончики), огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, а также пиротехнические устройства, наркотические вещества, алкогольные напитки, а также прочие жидкости в стеклянной таре, крупногабаритные предметы;
- входить в концертный зал в состоянии алкогольного, наркотического и (или) токсического опьянения, а также в грязной и (или) пачкающей одежде;
- входить в зрительный зал с напитками и едой;
- входить в зрительный зал с животными;
- входить в зрительный зал в верхней, спортивной и пляжной одежде (в т.ч. в шортах, сланцах);
- шуметь, громко разговаривать (в том числе, по телефону), принимать пищу и напитки, вставать с места, ходить по залу, стоять в проходах и у дверей во время мероприятия;
- в целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав артистов-исполнителей производить фото-, кино-, видео- или телесъемку, аудиозаписи мероприятий или их фрагментов. В случае осуществления такой съемки (аудиозаписи) сотрудники Концертного зала вправе использовать лазерные указки и требовать удаления записанного материала;
- курить в помещениях Концертного зала (в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
- проходить в служебные помещения концертного зала, в том числе, в артистическую часть и на сцену без разрешения администрации Концертного зала;
- брать в руки, открывать, сдвигать с места подозрительные предметы. В случае их обнаружения необходимо немедленно сообщить об этом работнику концертного зала;
- занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах;
- входить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

16. Вход Посетителей в Концертный зал и работа обслуживающего персонала

начинается не ранее чем за 1 (один) час до начала мероприятия, вход в Зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка.

17. Места в зрительном зале занимаются в соответствии с купленным билетом. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять по первому требованию сотрудников Концертного зала.

18. Вход в зал после начала мероприятия воспрещен. В случае опоздания Посетителя к началу мероприятия он теряет право на получение мест, указанных в билетах. Возврат и обмен билетов в этом случае не производится.

19. Концертный зал не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных Посетителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

20. Для обеспечения безопасности вход в Концертный зал осуществляется через рамку металлоискателя в присутствии сотрудников службы безопасности Концертного зала. К Посетителям с ограниченной подвижностью применяется контроль ручным металлоискателем. Лица, имеющие кардиостимуляторы и иные устройства медицинского назначения, обязаны сообщить об этом сотруднику службы безопасности.

21. В случае нежелания пройти контроль администрация Концертного зала имеет право отказать в посещении мероприятия. Стоимость билета при этом не возвращается.

22. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим.

23. При утере жетона из гардероба, Посетитель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Концертного зала и возместить его стоимость. Одежда Посетителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

24. Во время нахождения в Концертном зале Посетители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

25. Цветы, предназначенные для артистов, должны быть переданы работникам Концертного зала для последующего их вручения лицам, которым они предназначены, либо вручены лично из зрительного зала без допуска на сцену или за кулисы, если это не противоречит правилам, установленным Организатором данного мероприятия.

26. После мероприятия не позднее окончания работы гардероба Посетители обязаны покинуть помещения Концертного зала.

27. Сотрудники Концертного зала вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Посетителей. Посетители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выведены за пределы Концертного зала и, по инициативе Концертного зала, привлечены к административной ответственности.

28. Материальный ущерб, причиненный Концертному залу по вине Посетителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

29. Концертный зал не несет ответственности за несоответствие мероприятия ожиданиям Посетителя и его субъективной оценке.

30. Приобретая Билет Посетитель соглашается с тем, что в случае телевизионной трансляции, фотосъемки или видеозаписи мероприятия телекомпания/интернет-издание или Концертный зал имеет право на безвозмездное использование изображений Посетителя (в т.ч. для использования в аудиовизуальных

произведениях), снятых непосредственно на мероприятии или в связи с мероприятием, в любом месте любым способом.

# Как купить билеты

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе нижеприведенные определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

Мероприятие – театральный спектакль, концерт, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, а также любое иное театральное-зрелищное, культурно- просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

Билет – документ строгой отчетности, реализованный Посетителю с использованием автоматизированной системы продажи билетов или уполномоченных распространителей, удостоверяющий заключение между Концертным залом «Измайлово» (далее – Концертный зал) и Посетителем договора на оказание услуг, дающего право Посетителю на посещение Мероприятия, указанного в билете при наличии соответствующего кассового чека.

Электронный билет – входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Концертного зала, указанных в электронном билете.

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Концертным залом и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает Организатор мероприятия.

Услуга Концертного зала – проведение мероприятий, оказываемых Концертным залом, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Заказ – один или несколько билетов на мероприятия, выбранные Посетителем для приобретения любым из доступных способов. Заказ может быть оплачен и/или получен Посетителем в билетной кассе Концертного зала.

Посетитель – гражданин, имеющий намерение приобрести билет, либо приобретающий билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

## 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Уставом КЗ «Измайлово» и регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые Концертным залом, а также правила посещения мероприятий Концертного зала.

2.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения

на официальном веб-сайте Концертного зала [www.zalizmailovo.ru](http://www.zalizmailovo.ru).

Также любой Посетитель Концертного зала может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к администратору Концертного зала.

2.3. Настоящие Правила являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем 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 Концертным залом и Посетителем при покупке-продаже билетов.

2.4. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети Интернет или в кассе Концертного зала путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление Заказа, оплата Заказа в полном объеме.

2.5. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 2.4. настоящей Оферты (акцепт Оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей Оферты производится добровольно и в полном объеме.

### 3. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА ВЕБ-САЙТЕ

3.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном веб-сайте [www.zalizmailovo.ru](http://www.zalizmailovo.ru), а также на сайтах билетных операторов, уполномоченных Концертным залом реализовывать билеты.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Концертного зала, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

3.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

3.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию и имя.

3.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Посетителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных Концертный зал не несет ответственности за получение Посетителем электронных билетов.

3.6. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: VISA, MASTERCARD, «МИР».

3.7. Порядок действий при покупке билета на веб-сайте:

3.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном веб-сайте [www.zalizmailovo.ru](http://www.zalizmailovo.ru) в разделе «Афиша», путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

3.7.2. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через Платежную систему.

3.7.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

3.7.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на веб-сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

3.7.5. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

3.7.6. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном веб-сайте Концертного зала Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы технической поддержки оператора билетной системы: 8-800-777-20-31 .

3.8. Правила использования электронного билета:

3.8.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

3.8.2. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное мероприятие в определенную дату и время.

3.8.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.9. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Концертному залу своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Концертным залом в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Посетитель дает Концертному залу право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Концертным залом. Посетитель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление в адрес Концертного зала.

Пользователь также дает свое согласие на передачу, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Концертному залу его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаще заключенного между Концертным залом и такими третьими лицами договора.

В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

#### 4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

4.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в отдел реализации билетов Концертного зала, предоставив письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета на адрес электронной почты: [info@zalizmailovo.ru](mailto:info@zalizmailovo.ru).

4.2. Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки.

После поступления денежных средств на расчетный счет Концертного зала билеты будут напечатаны и выданы по накладной, представителю организации при наличии необходимых документов.

4.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.4. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассе концертного зала.

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА

5.1. Концертный зал обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, для организации работы веб-сайта и в целях выполнения обязательств перед Посетителем.

5.2. Концертный зал имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Посетителя веб-сайта в случае нарушения установленных правил.

5.3. Концертный зал имеет право в любой момент прекратить действие веб-сайта без предварительного уведомления Посетителя. Концертный зал не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы веб-сайта по независящим от Концертного зала причинам.

5.4. Концертный зал не несет ответственности за любые прямые и не прямые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования веб-сайта и несанкционированного доступа к веб-сайту.

5.5. Концертный зал не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

5.6. Концертный зал не несёт ответственности за подлинность билетов, приобретенных у физических лиц и в неустановленных местах.

5.7. Ответственность Концертного зала перед Посетителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Концертным залом и Посетителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 6. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

6.1. Концертный зал заключает договоры на распространение билетов Концертного зала с юридическими лицами, список которых публикуется на официальном веб-сайте Концертного зала в разделе «Партнеры».

6.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Концертного зала при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

6.3. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов.

6.4. Концертный зал оставляет за собой право ограничить доступ официальным распространителям к продаже билетов на отдельные мероприятия.

6.5. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета в соответствии со своими правилами реализации, которые не регулируются Концертным залом.

## 7. ОТМЕНА, ЗАМЕНА ИЛИ ПЕРЕНОС МЕРОПРИЯТИЯ. ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ.

- 17.1. В случае получения Концертным залом от организатора уведомления об отмене, замене, переносе им мероприятия с информацией о месте и сроках возврата билетов Концертный зал размещает соответствующую информацию на сайте [www.zalizmailovo.ru](http://www.zalizmailovo.ru). Кроме того, Концертный зал оповещает Посетителей об отмене, замене, переносе мероприятия путем отправки на указанные Посетителем телефонный номер и/или адрес электронный почты соответствующего сообщения. Информация об отмене, замене, переносе Мероприятия может быть доведена до Посетителей и путем их обзвона.
- 7.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия и показу программы, спортивного, или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей») несет соответствующий организатор.
- 7.3. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Концертному залу неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.
- 7.4. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты проведения мероприятия.
- 7.5. При отмене мероприятия возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до 10 (десяти) рабочих дней после изначально установленной даты отмененного мероприятия.
- 7.6. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.
- 7.7. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.
- 7.8. При отмене, замене или переносе мероприятия Концертный зал осуществляет возврат стоимости билетов, приобретённых на сайте [www.zalizmailovo.ru](http://www.zalizmailovo.ru), в организованной Кассе Концертного зала. Возврат билетов, приобретённых у остальных билетных операторов концертного зала, осуществляется по месту приобретения.
- 7.9. К рассмотрению принимаются поданные не позднее чем за 3 (три) рабочих дня до начала мероприятия заявления на возврат денежных средств за приобретённые билеты на мероприятия, организатором которых является концертный зал.
- 7.10. Срок рассмотрения поданных заявлений составляет 10 (десять) рабочих дней с даты подачи заявления.
- 7.11. Возврат денежных средств по распечатанным на бланке строгой отчетности билетам, осуществляется при предъявлении заявления и паспорта РФ