

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГБУК г. Москвы
«ММТ «Геликон-опера»
от 30 июля 2020 г. № 80 /ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ГБУК г. МОСКВЫ «ММТ «ГЕЛИКОН-
ОПЕРА», ПОРЯДКЕ ЗАМЕНЫ/ПЕРЕНОСА ИЛИ ОТМЕНЫ
СПЕКТАКЛЕЙ ТЕАТРА, ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА
ОТМЕНЕННЫЕ СПЕКТАКЛИ, И ВВЕДЕНИИ В ДЕЙСТВИЕ
СЕРТИФИКАТОВ ПОСТОЯННОГО ЗРИТЕЛЯ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. В связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции COVID-19, на основании Указов Мэра города Москвы от 5 марта 2020 г. N 12-УМ "О введении режима повышенной готовности" (с изменениями и дополнениями), а также руководствуясь Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 июня 2020 г. № 830 были отменены/перенесены ряд спектаклей и мероприятий Театра. Настоящее Положение является **программой лояльности** и регулирует отношения между Театром и Зрителями по замене, переносу либо вариантам возврата неиспользованных билетов.

2. ТЕРМИНЫ И НАИМЕНОВАНИЯ:

2.1. Отмененный спектакль – спектакль, который отменен с определенно установленной даты и не переносится на другую дату.

2.2. Замененный спектакль – спектакль, который устанавливается взамен отмененного спектакля (в этом случае изменяется его название).

2.3. Перенесенный спектакль – спектакль, который устанавливается взамен отмененного спектакля с тем же названием.

2.4. Билет – комплект документов (бланк билета и кассовый чек), приобретенный зрителем у Театра различными способами (в кассе за наличные, по банковской карте, на сайте театра в электронном виде или у компаний-распространителей).

2.5. Возврат билета – возврат Театром зрителю полной стоимости приобретенного билета на основании заявления и предъявления Билета (бланка и кассового чека).

2.6. Сертификат постоянного зрителя – документ, который зритель может получить от Театра (как в кассе, так и в электронном виде) взамен возвращенных Билетов равный их номинальной стоимости.

2.7. Скидка постоянного зрителя – скидка на Билеты, приобретаемые только по сертификатам постоянных зрителей, равная 30 (тридцати) % от номинальной стоимости Билета.

3. ПОРЯДОК ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ТЕАТРА И ЗРИТЕЛЕЙ ПО РЕШЕНИЮ ВОПРОСОВ, СВЯЗАННЫХ С ЗАМЕНОЙ/ПЕРЕНОСОМ СПЕКТАКЛЕЙ ТЕАТРА, ВОЗВРАТОМ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ОТМЕНЕННЫЕ СПЕКТАКЛИ, И ОБМЕНОМ НЕИСПОЛЬЗОВАННЫХ БИЛЕТОВ НА СЕРТИФИКАТЫ ПОСТОЯННОГО ЗРИТЕЛЯ

3.1. Театр, для сохранения репертуара и возможности зрителям увидеть спектакли, отмененные в период с 18 марта 2020 года и до снятия ограничительных мер на зрелищные Мероприятия, представляет публике по возможности «зеркальный» репертуар в 2021 году. Названия спектаклей устанавливаются на те же дни недели, на которые они были установлены в 2020 году, с возможными незначительными смещениями дат.

3.2. Данные спектакли считаются перенесенными, а значит билеты зрителей 2020 года действительны для прохода на свои места на конкретный спектакль. *Например: Театром был отменен спектакль «Набукко» Дж. Верди в субботу 28 марта 2020 года. Театр устанавливает спектакль «Набукко» Дж. Верди на субботу 27 марта 2021 года. Билет на 28 марта 2020 года действителен для прохода только на 27 марта 2021 года, на те же места.*

3.3. В случае невозможности Театра зеркально перенести спектакли, они могут быть заменены на другие. В этом случае билеты на них также действительны.

3.4. В случае, если зритель не может посетить перенесенный спектакль, он имеет право:

- подать заявление на возврат денежных средств в полном объеме, которые Театр ему возвратит в течение 180 (ста восьмидесяти) дней, руководствуясь Постановлением Правительства Российской Федерации от 06 июня 2020 г. № 830;
- обменять их на Сертификат постоянного зрителя той же номинальной стоимости, что и были приобретенные билеты, в течение 180 дней с даты отмены режима повышенной готовности.

Данный сертификат дает право приобретения билетов на любой спектакль Театра со скидкой 30 % до 31 декабря 2021 года. Сертификат выдается зрителю взамен билетов, приобретенных не позднее 01 июня 2020 года.

3.5. При желании Зритель может приобрести билеты на сумму, превышающую стоимость сертификата с доплатой за желаемую категорию мест и количество билетов.

3.6. В случае неиспользования суммы сертификата до 31 декабря 2021 года частично или полностью сумма не возвращается и не может быть использована в дальнейшем.

4. СЕРТИФИКАТ ПОСТОЯННОГО ЗРИТЕЛЯ

4.1 Сертификат постоянного зрителя не является именованным. Покупатель Сертификата постоянного зрителя имеет право подарить, либо иным образом

передать его третьему лицу. Продавец (Театр) не несет ответственности за то, кому и на каких основаниях передается Сертификат постоянного зрителя Покупателем либо третьим лицом.

4.2. Сертификат постоянного зрителя является публичной офертой.

4.3. Сертификаты постоянного зрителя приобретаются в качестве обмена за билеты на отмененные мероприятия (спектакли) на сумму, равную номинальной стоимости возвращаемых билетов, и используются для дальнейшего приобретения билетов на спектакли Театра до 31 декабря 2021 года.

4.4. При осуществлении обмена билетов на отмененные мероприятия (спектакли) на Сертификаты постоянного зрителя:

- в кассе: кассир принимает к возврату билеты на отмененные мероприятия (спектакли), взамен выдает Покупателю кассовый чек (БСО) на бумажном носителе на возврат билета и Сертификат постоянного зрителя на номинальную стоимость возвращенных билетов, также с кассовым чеком.

- на сайте Театра: обмен электронных билетов на отмененные мероприятия (спектакли), приобретенных на сайте Театра, на Сертификаты постоянного зрителя, осуществляется по письменному заявлению Покупателя, направленному на электронную почту ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера» support@helikon.ru. После проведения процедуры обмена на электронную почту Покупателя направляется письмо с бланком Сертификата постоянного зрителя на номинальную стоимость возвращенных билетов и кассовый чек (БСО).

При оплате билетов в кассе Сертификатами постоянного зрителя, полученными на сайте, необходимо предоставить распечатанный Сертификат постоянного зрителя на бумажном носителе.

Продажа билетов по одному Сертификату постоянного зрителя производится один раз. В случае, если зритель, уже использовавший Сертификат, предъявит в кассу театра его копию, продажа билетов по нему будет невозможна.

4.5. Единица номинальной стоимости Сертификата постоянного зрителя приравнивается к 1 (Одному) рублю Российской Федерации.

4.6. Номинальная стоимость Сертификата постоянного зрителя подтверждает право Держателя данного Сертификата постоянного зрителя на получение билетов (услуги) на сумму, указанную на Сертификате постоянного зрителя.

4.7. Номинал (стоимость) Сертификата постоянного зрителя указывается на его обратной стороне.

4.8. Сертификаты постоянного зрителя могут быть приобретены и обменены только на билеты (услуги) ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-Опера», имеющиеся в наличии, и только в билетной кассе Театра.

4.9. Сертификат постоянного зрителя действителен до 31 декабря 2021 г.

4.10. Действие Сертификата постоянного зрителя не распространяется на специальные акции и льготные билеты ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера».

4.11. Сертификат постоянного зрителя возврату и обмену на денежный эквивалент не подлежит, денежные средства не возвращаются.

4.12. В случае потери, кражи, порчи или механического повреждения, которое не позволяет идентифицировать Сертификат постоянного зрителя по QR-коду и номинальной стоимости, Сертификат постоянного зрителя не восстанавливается и денежные средства не возвращаются.

4.13. Допускается суммирование нескольких Сертификатов постоянного зрителя для совершения единовременной покупки.

5. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Билеты, оплаченные Сертификатом постоянного зрителя, возврату не подлежат.

5.2. ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера» не несет ответственности за несанкционированное использование Сертификата постоянного зрителя, поскольку он не является именованным.

5.3. В случае утраты Сертификата постоянного зрителя, замена и выдача нового Сертификата постоянного зрителя не производится.

5.4. Театр оставляет за собой право вносить любые изменения в настоящее Положение о Сертификатах постоянного зрителя в любое время в одностороннем порядке.

5.5. Настоящее Положение размещено в свободном доступе на Интернет-сайте www.helikon.ru, иных интернет-ресурсах театра, а также на информационных стендах в кассе ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера».