

APROBAT:

Ordinul nr.132-A din 23.12.2025

Director general

Ina Hașciuc-Ungureanu



REGULAMENT

**PRIVIND RAMBURSAREA CONTRAVALORII BILETELOR DE
ACCES**

LA SPECTACOLELE

TEATRULUI NAȚIONAL „VASILE ALECSANDRI” BĂLȚI

Bălți, 2025

I. DISPOZIȚII GENERALE

1.1. Presentul Regulament stabilește condițiile, limitele și procedura de rambursare a contravalorii biletelor de acces la spectacolele organizate de Teatrul Național „Vasile Alecsandri” Bălți (în continuare – Teatrul).

1.2. Regulamentul se aplică exclusiv biletelor comercializate direct de Teatrul prin intermediul site-ului oficial tnb.md și al casei de bilete a Teatrului.

1.3. Presentul Regulament este obligatoriu atât pentru personalul Teatrului implicat în relația cu publicul, cât și pentru spectatori.

II. TEMEIUL LEGAL

2.1. Presentul Regulament este elaborat în conformitate cu:

- Legea nr. 105/2003 privind protecția consumatorilor, art. 13 alin. (13);
- Codul civil al Republicii Moldova, art. 1065 lit. 1);
- principiile aplicabile contractelor de prestare a serviciilor culturale cu dată și oră determinate.

III NATURA JURIDICĂ A BILETULUI

2.1. Biletul de acces reprezintă un contract de prestare servicii culturale de agrement, executabil la o dată și oră determinate.

2.2. Prestarea serviciului se consideră executată la data și ora desfășurării spectacolului, conform informațiilor înscrise pe bilet.

2.3. Rambursarea contravalorii biletului nu constituie un drept automat al cumpărătorului și serealizează exclusiv în condițiile prezentului Regulament.

IV. SITUAȚII DE RAMBURSARE INTEGRALĂ (100%)

4.1. Contravaloarea integrală a biletului se rambursează exclusiv în următoarele situații:

- a) anularea spectacolului de către Teatrul;
- b) amânarea sau reprogramarea spectacolului, în cazul în care spectatorul nu acceptă participarea la noua dată;
- c) imposibilitatea obiectivă de prestare a serviciului din culpa Teatrului, inclusiv afișarea eronată pe site-ul tnb.md a unui spectacol cu dată deja depășită, care a permis achiziționarea biletului.

V. SITUAȚII ÎN CARE RAMBURSAREA ESTE EXCLUSĂ

5.1. Nu se rambursează contravaloarea biletelor în următoarele cazuri:

- a) solicitarea este transmisă cu 3 (trei) zile calendaristice sau mai puțin înainte de data spectacolului (ziua spectacolului nu se ia în calcul);
- b) spectacolul este declarat Sold Out;
- c) neprezentarea spectatorului la spectacol, indiferent de motiv;
- d) întârzierea spectatorului sau accesul parțial la spectacol;
- e) modificarea distribuției, duratei, regiei sau conceptului artistic;
- f) motive personale ale cumpărătorului;
- g) solicitări de rambursare pentru spectacole deja desfășurate, cu excepția situațiilor prevăzute la art. 4 lit. c).

VI. DATE DE CONTACT INTRODUSE ERONAT

6.1. Cumpărătorul este responsabil pentru corectitudinea datelor introduse la achiziționarea biletului, inclusiv adresa de e-mail.

6.2. Introducerea unei adrese de e-mail greșite nu constituie temei pentru rambursare.

6.3. În baza dovezii achitării (confirmare de transfer bancar), Teatrul poate retransmite biletul la o adresă corectă, exclusiv înainte de data spectacolului, fără ca această acțiune să creeze o obligație de rambursare.

VII. PROCEDURA DE SOLICITARE A RAMBURSĂRII

7.1. Solicitățile de rambursare se transmit exclusiv prin e-mail la adresa: tnvab.marketing@gmail.com

7.2. Solicitarea trebuie să conțină cumulativ:

- cererea scrisă de rambursare;
- dovada achitării (chitanță sau confirmare de transfer bancar);
- captură de ecran (screenshot) a confirmării comenzii sau a biletului primit pe e-mail;
- numele complet al solicitantului și datele de contact;

7.3. Cererile incomplete, transmise prin alte canale sau după expirarea termenelor prevăzute în prezentul Regulament nu se examinează.

VIII. TERMENUL ȘI MODALITATEA DE RAMBURSARE

8.1. Rambursarea aprobată se efectuează în termen de până la 14 (paisprezece) zile calendaristice din momentul confirmării dosarului complet.

8.2. Rambursarea se realizează exclusiv prin transfer bancar.

IX DISPOZIȚII SPECIALE

9.1. Confirmarea achitării bancare nu constituie, în sine, temei de rambursare, dacă spectacolul a avut loc conform programului.

9.2. Teatrul nu răspunde pentru cheltuieli indirecte ale spectatorului, inclusiv, dar fără a se limita la cheltuieli de transport, cazare sau alte costuri conexe.

9.3. Orice derogare de la prezentul Regulament se aprobă exclusiv de Directorul Teatrului, în formă scrisă.

X. DISPOZIȚII FINALE

10.1. Prezentul Regulament intră în vigoare la data aprobării prin ordin intern al Directorului Teatrului.

10.2. Regulamentul se publică integral pe site-ul oficial tnb.md și se aduce la cunoștința tuturor angajaților implicați în procesul de vânzare și relația cu publicul.