

УТВЕРЖДАЮ

Директор МАУК «Театр для
детей и молодёжи»

А. А. Семечков

23.08.2021 год



Положение

о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения Муниципального автономного учреждения культуры города Череповца «Театра для детей и молодёжи»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации,
- Федеральным законом №54-ФЗ от 22.05.2003 года «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации»
- Федеральным законом №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 18.07.2019
- Уставом МАУК «Театр для детей и молодежи» (далее – Театр)

1.2. Настоящий документ регламентирует порядок продажи и возврата билетов на спектакли (мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения Театра, порядок ведения билетного хозяйства Театра.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале театра и на официальном сайте театра.

1.4. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в театральной афише Театра, 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.

1.5. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов вывешивается в здании Театра в доступном для зрителей месте.

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

2. Порядок реализации театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) театра одним из следующих способов:

а) в кассе Театра,

б) у распространителей: уполномоченных физических лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров,

в) через сеть Интернет на сайте Quicktickets.ru

2.2. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие), проводимые Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов и посещения театра, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю театрального билета, который представляет собой кассовый чек, где указаны: наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения зрителя в зале; стоимость билета; возрастное ограничение и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги. При коллективных заявках по безналичному расчёту театральный билетом может являться бланк строгой отчетности, где так же указаны: наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения зрителя в зале и стоимость билета; возрастное ограничение.

2.3. Наличие билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) зритель может уточнить в кассе, по телефону +7 (8202) 52-52-72, на сайте Театра.

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

2.5. Билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

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

2.7. Скидки и льготное посещение спектаклей (мероприятий) Театра для отдельных категорий граждан определяются приказом директора. Информация о скидках и льготах на билеты располагается на информационном стенде Театра в кассе.

2.8. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные

ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

2.9. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по билетам.

2.10. При выявлении факта использования билета в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем спектакля.

3. Правила бронирования и продажи билетов в кассах Театра

3.1. Продажа билетов производится в кассе Театра по адресу: пр. Победы д.100, а также пл.Строителей 1. Информация о режиме работы театральной кассы располагается на информационном стенде Театра в кассе.

3.2. Бронирование билетов производится по телефону 8 8202 52-52-72.

3.3. Покупатель при бронировании и покупке билетов сообщает кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Театра.

3.4. Срок брони составляет три полных календарных дня с момента создания заказа, по истечении которого заказ аннулируется.

3.5. Продажа билетов в театральных кассах производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях, по установленным Театром ценам на спектакль (мероприятие).

4. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц

4.1. Юридическому лицу при бронировании билетов необходимо предоставить письмо-заявку с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

4.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра (либо при других условиях, которые оговариваются в договоре оказания услуг между организацией, приобретающей билеты, и Театром) билеты будут выданы по акту приема – передачи билетов представителю организации.

4.4. По коллективным заявкам юридических лиц (профсоюзы, любые организации) предусматривается скидка на приобретение билетов, размер которой определяется приказом директора и прейскурантом цен на услуги, оказываемые МАУК «Театр для детей и молодежи»

5. Правила продажи электронных билетов.

5.1. Приобрести билет в режиме реального времени покупатель может на сайте билетной системы quicketickets.ru. Ссылка на спектакли Театра: <https://quicketickets.ru/cherepovets-teatr-detej-molodezh>. Для покупки билета

необходимо выбрать спектакль, нажать на кнопку «Купить билет», выбрать места, нажать кнопку «Купить» и перейти к оплате банковской картой.

5.1. Электронный билет представляет собой цифровую запись, подтверждающую заказ 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. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

5.2. При оформлении заказа Пользователь соглашается с правилами продажи электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

5.3. Для успешного оформления заказа Пользователю необходимо указать действующие номер телефона и электронную почту.

5.4. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Пользователя.

5.5. Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР.

5.6. При возникновении трудностей с покупкой билета зритель может получить всю исчерпывающую информацию от сотрудников билетного стола по телефону (8202) 52-52-72..

6. Правила использования электронного билета

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

6.2. Квитанцию распечатывать не требуется (она подтверждает покупку билета и печатается по мере необходимости).

6.3. Электронный билет предоставляет Зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время.

6.4. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

7. Порядок покупки билетов льготными категориями граждан

7.1. Согласно Порядку установления льгот отдельным категориям граждан при посещении муниципальных учреждений культуры города Череповца при организации платных мероприятий (далее - Порядка), утвержденным постановлением мэрии города от 03.05.2018 г. № 1880 в Театре действует система продажи льготных билетов, ознакомиться с которой можно на сайте Театра или в кассовом зале Театра.

7.2. Покупка льготного билета осуществляется только в кассе Театра и только при предъявлении документа, предоставляющего право на льготу.

7.3. Билет выдается в единственном экземпляре лично предъявителю документа или лицу, имеющему законное право действовать от имени лица льготной категории граждан, при предъявлении соответствующих документов.

7.4. В отношении несовершеннолетних лиц, относящихся к льготным категориям граждан, билеты могут быть приобретены их законным представителем при предъявлении соответствующего документа.

7.5. В отношении совершеннолетних лиц, относящихся к льготным категориям граждан, которые не могут физически присутствовать при покупке билета, билет может быть приобретен их законным представителем, действующим на основании договора опеки и/ или иного документа, подтверждающего право действия от имени лица льготной категории граждан.

7.6. Администрация Театра оставляет за собой право пересмотра квоты мест для льготных категорий граждан.

8. Порядок возврата театральных билетов

8.1. Общие положения

8.1.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет продавцу на условиях, описанных разделе 8 настоящего Положения.

8.1.2. Согласно Федеральному закону №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 18.07.2019 возврат денег за билеты осуществляется по номинальной стоимости, не позднее, чем **за трое суток** до начала мероприятия.

8.1.3. За возвращённый менее чем **за 3 дня** до начала мероприятия билет Театр деньги не возвращает. Исключение составляют причины, предусмотренные частью десятой статьи 1 ФЗ № 193 (документально подтвержденные обстоятельства, связанные с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации). В этих случаях возвращается номинальная стоимость билета.

8.1.4. После начала спектакля (мероприятия) билеты не возвращаются, стоимость билета Театр не возмещает.

8.1.5. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой - либо причине, продавец не возмещает покупателю стоимость билета.

8.1.6. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

8.1.7. Билеты, купленные на перенесенный или замененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию зрителя могут быть возвращены продавцу на условиях, описанных разделе 8 настоящего Положения.

8.1.8 В случае отмены спектакля (мероприятия) стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%). Билеты принимаются с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

8.1.9. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

8.1.10. Администрация театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.

8.1.11. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

8.1.12. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

8.1.13. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

8.1.14. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

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

8.1.16. 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.

8.2. Особенности возврата театральных билетов через кассы театра, приобретенных за наличный расчет

8.2.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассу театра.

В данном случае возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется за три дня до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете с полным возвратом денежных средств на основании заявления зрителя (Приложение 1).

8.2.2. В случае отсутствия в кассе театра суммы денежных средств, достаточной для возврата стоимости билета, покупатель имеет право обратиться с заявлением в администрацию театра для решения вопроса о дате выдачи суммы возврата.

8.2.3. Не подлежат возврату билеты в кассы театра, полученные зрителем:

- по коллективным заявкам;
- на безвозмездной основе;
- приобретенных у распространителей.

8.2.4. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе театра (с неповрежденным контролем, если это бланк строгой отчетности).

8.3 Особенности возврата театральных билетов через кассы театра, приобретенных за безналичный расчет

8.3.1. 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.

8.3.2. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам в кассе Театра, возможен в течение 180 дней с момента покупки, согласно договорным условиям банка-эмитента.

8.3.3. Возврат денежных средств за исключением вышеперечисленных ситуаций, производится в исключительных случаях и на усмотрение администрации Театра не менее, чем за 3 дня до спектакля, после предоставления заявления от Зрителя с указанием паспортных данных, причины возврата и согласие на использование персональных данных.

9. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) театра

9.1. Вход в Театр осуществляется только при наличии билета и/или кассового чека.

9.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку.

9.3. При предъявлении льготного билета необходимо представить документ, подтверждающий право на льготное обслуживание.

9.4. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

9.5. Вход в театральное фойе доступен за 30 минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 2-го звонка).

9.6. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия). Во избежание очередей на входе в театр перед началом спектакля (мероприятия), связанных с контролем билетов, необходимо заранее приходить на спектакль (мероприятие).

9.7. При входе в театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в зрительный зал.

9.8. Находиться в каких-либо служебных помещениях театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

9.9. После завершения спектакля (мероприятия) зрители (слушатели) обязаны покинуть помещения театра, но не позднее времени окончания работы гардероба (п.5.4 настоящего Положения).

10. Порядок просмотра спектакля (мероприятия)

10.1. Зрители обязаны занимать места согласно номера ряда и места, указанных в билете.

10.2. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах.

10.3. Администрация театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов.

10.4. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных контроллером, а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

10.5. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля (мероприятия).

10.6. На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

10.7. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

Родители и педагоги должны следить за тем, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля (мероприятия) другим зрителям (слушателям).

За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

10.8. Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

10.9. После окончания спектакля (мероприятия) нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

10.10. При групповом посещении спектакля (мероприятия) старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

10.11. Категорически запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;

- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

11. Особенности пользования гардеробом театра

11.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

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

11.3. Одежда зрителю (слушателю), потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

12. Прочие условия

12.1. Во время нахождения в театре зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу,
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения театру материального ущерба зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- курить в театре и на прилегающей территории к театру (ст. 9 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

12.3. Зритель обязан не допускать неуважительного отношения к администрации театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

12.4. Категорически запрещается заходить в технические и служебные помещения.

12.5. Зрители, не выполняющие законные указания администрации театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть

удалены из театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

13. Ответственность и обязанности Театра

13.1. Ответственность театра перед зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.

13.2. Театр обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы Билетной системы, для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

13.3. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Фамилия, Имя, Отчество)

проживающий по адресу: _____

контактный телефон _____,

ПРОШУ вернуть денежные средства в размере _____

_____ за билеты в количестве _____ шт.,

ряд _____, место _____, приобретенные на спектакль

_____ (название спектакля)

_____ (дата проведения)

_____ 2021 г.
(дата заполнения)

_____ (подпись)

_____ (расшифровка подписи)

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных

Я, _____
(фамилия, имя, отчество)

зарегистрированный (ая) по адресу: _____

паспорт № _____ серия _____, выдан _____

даю свое согласие МАУК «Театр для детей и молодёжи» зарегистрированному по адресу: г.Череповец пл. Строителей, д.1 на обработку своих персональных данных, на следующих условиях:

1. Оператор осуществляет обработку персональных данных Субъекта исключительно в целях установления причины возврата театрального билета.
2. Перечень персональных данных, передаваемых Оператору на обработку:
 - фамилия, имя, отчество;
 - контактный телефон (дом., сотовый, рабочий);
 - фактический адрес проживания;
3. Субъект дает согласие на обработку Оператором своих персональных данных, то есть совершение, в том числе, следующих действий: обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных), при этом общее описание вышеуказанных способов обработки данных приведено в Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также на передачу такой информации третьим лицам, в случаях, установленных нормативными документами вышестоящих органов и законодательством.
4. Настоящее согласие действует бессрочно.
5. Настоящее согласие может быть отозвано Субъектом в любой момент по соглашению сторон. В случае неправомерного использования предоставленных данных соглашение отзывается письменным заявлением субъекта персональных данных.
6. Субъект по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных (в соответствии с п.4 ст.14 Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ).

« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ Подпись

_____ ФИО

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

« _____ » _____ 20 _____ г.

_____ Подпись

_____ ФИО