

УТВЕРЖДЕНО

Приказом областного государственного
бюджетного учреждения культуры
«Челябинский государственный
драматический «Молодежный театр»

от 03.11.2020г.
№ 74-АХД

ПОЛОЖЕНИЕ

**О реализации билетов на спектакли текущего репертуара
Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский
государственный драматический
«Молодежный Театр»**

1. Общие положения.

Настоящее положение о порядке реализации билетов на спектакли текущего репертуара (далее – «Положение») разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части", Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 №1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения", Приказ Министерства культуры России от 29.06.2020 № 702 "Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности" и регламентирует деятельность областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный драматический «Молодежный театр» (далее – Театр) по реализации билетов на репертуарные спектакли Театра.

1.1. Настоящее Положение доводится до сведения покупателей путем размещения в фойе кассового зала Театра, а также на официальном сайте www.chelgmt.ru и является договором публичной оферты. Оферта регламентирует условия и порядок реализации билетов и договорные обязательства (права и обязанности), возникающие в связи с этим у Театра и Покупателя (зрителя). Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данным Положением. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Продажа и бронирование билетов.

2.1. Билеты (электронные билеты) на мероприятия, организуемые Театром, можно приобрести:

- в кассе Театра по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова. 116;
- у уполномоченных по распространению билетов (физических или юридических лиц, с которыми у Театра заключены договора)
- на сайте Театра www.chelgmt.ru;

2.2. За 30 минут до начала мероприятия касса Театра в первую очередь продаёт билеты на текущий спектакль.

2.3. Оплата билетов производится по выбору покупателя за наличный расчет, по банковской карте через терминал или по безналичному расчету.

2.4. Цены на билеты устанавливаются приказом директора Театра. Информация размещается в кассовом зале и на сайте Театра.

2.5. Театр оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

2.6. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются.

2.7. Продажа билетов для детей осуществляется в следующем порядке:

- дети до 3-х лет посещают спектакль бесплатно без предоставления отдельного места при наличии свидетельства о рождении;

- дети до 18 лет допускаются на мероприятия с условием, что возрастная категория, установленная в соответствии с Федеральным законом №436-ФЗ от 29.12.2010г. «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», разрешает им посещение данного мероприятия. В случае если возрастная категория детей не позволяет посещение определенного мероприятия, дети допускаются на данное мероприятие только в присутствии законных представителей.

2.8. При покупке билетов через Интернет печать электронного билета обязательна. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде, либо произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассе Театра, назвав свою фамилию, дату спектакля и предъявив распечатанный электронный билет. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчетности является разовой. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.

2.9. Бронирование билетов начинается одновременно с продажей мероприятия. Бронирование билетов производится в кассе Театра, через отдел продаж (тел. 8(351) 263-22-03, 263-88-92) и на сайте www.chelgmt.ru.

Забронированные билеты необходимо выкупить за трое суток до даты показа спектакля.

По коллективным заявкам (от 10 билетов) билеты должны быть выкуплены за 10 дней до дня спектакля.

В случае, если забронированные билеты не выкуплены в установленный срок, бронь аннулируется специалистом бронирования билетов.

2.10. Бронирование и продажа билетов на мероприятия, проводимые совместно со сторонними организациями, осуществляется на условиях, установленных организаторами.

2.11. Билет (электронный билет) является бланком строгой отчетности установленной формы. Кассовый чек должен содержать информацию, установленную действующим законодательством.

2.12. Информацию о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефонам 8(351) 263-22-03, 263-88-92 или на сайте Театра www.chelgmt.ru.

2.13. При покупке билетов Зритель может получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения по телефонам 8(351) 263-22-03, 263-88-92 или на сайте Театра www.chelgmt.ru

2.14. Для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата определены два места в зрительном зале для размещения на инвалидных креслах-колясках.

2.15. Посетители с нарушениями опорно-двигательного аппарата, передвигающиеся на инвалидных креслах-колясках, имеющие билеты на мероприятие, должны сообщить о своем визите за 2 (два) календарных дня до даты спектакля по телефону: 8(351)263-88-92 или 8(351)263-22-03 для оказания работниками театра помощи и содействия и организации размещения на специально отведенных местах. Перед началом мероприятия зрителю необходимо обратиться к дежурному администратору с просьбой о сопровождении к месту размещения.

3. Возврат билетов.

- 3.1. Порядок возврата денежных средств за билет (электронный билет) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия (в том числе по причине болезни или смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником) либо отмены зрелищного мероприятия (не связанного с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации) регламентируется в Приложении № 2 к настоящему Положению.
- 3.2. Возврат билетов на мероприятия, проводимые организаторами-партнерами Театра, осуществляется на условиях организаторов.
- 3.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, а также у уполномоченных по распространению билетов, с неповрежденным контролем. Возврат или обмен билетов, приобретенных у билетных операторов, осуществляется по месту их приобретения.
- 3.4. Возврат денежных средств за билеты, не использованные или утерянные по вине покупателя, Театр не производит. Восстановление билетов не производится.
- 3.5. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся уполномоченными по распространению билетов.
- 3.6. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном бланке билета. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.
- 3.7. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, по решению Театра могут не приниматься к возврату. Условия о возврате указанных билетов прописывается в условиях акции или специальной программы.
- 3.8. Порядок возврата денежных средств за билет в случае отмены, замены, переноса мероприятий при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442.

4. Заключительные положения.

- 4.1. Настоящие правила распространяются только на реализацию билетов на мероприятия, проводимые Молодежным театром
- 4.2. В случае опоздания на мероприятие, нарушения Правил поведения в Театре касса не возмещает покупателю стоимость билета и не производит замену билетов на другие даты и мероприятия.
- 4.3. Театр имеет право изменять условия данного Положения в одностороннем порядке, размещая их в кассах и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по общим вопросам

Заместитель директора по организации зрителя

Главный бухгалтер

Начальник юридического отдела

И.Ю.Дюрягина

О.Е.Загидуллина

С.Б.Устимова

Ю.А.Савельева

Директору Молодежного театра
Г.А. Братышевой

От _____

(ФИО полностью)

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

Контактный телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с:

- ☐ отменой/заменой/переносом мероприятия
- ☐ отказом от посещения по собственной инициативе
- ☐ невозможностью посещения в связи с болезнью _____
- ☐ невозможностью посещения в связи со смертью _____

(ФИО)

☐ _____

прошу вернуть мне денежные средства за билет, приобретенный на спектакль

(название, дата, время проведения, номер места при наличии)

С условием возврата денежных средств согласно «Положения о реализации билетов на спектакли текущего репертуара Областного государственного бюджетного учреждения культуры «Челябинский государственный драматический «Молодежный Театр» ознакомлен(а) _____ (_____).

Подпись

расшифровка

Денежные средства прошу перечислить по следующим банковским реквизитам:

Наименование банка _____

ИНН банка _____ БИК _____

Кор.счет _____

Расчетный счет _____

ФИО (полное) получателя _____

Даю согласие на использование указанных выше персональных данных только в целях, необходимых и сопутствующих исполнению настоящего заявления) _____

(_____).

расшифровка

подпись

О принятом решении по заявлению прошу уведомить меня:

- ☐ заказным письмом по адресу _____
- ☐ по электронной почте _____
- ☐ по телефону отправкой СМС _____

☐ _____

Приложение:

- ☐ оригинал неиспользованного билета _____
- ☐ кассовый чек, подтверждающий оплату _____
- ☐ копия электронного билета _____
- ☐ копия электронного кассового чека, подтверждающего оплату _____
- ☐ копия документа, подтверждающего личность заявителя _____ \
- ☐ копия документа, подтверждающего родство (при необходимости) _____

☐ копия больничного листа или справки медицинской организации _____

☐ копия свидетельства о смерти _____

☐ копии документов, подтверждающих законное представительство _____

☐ _____

_____ / _____ /

(подпись)

(расшифровка)

«_____» _____ 20__г.

Порядок возврата денежных средств за билет (электронный билет) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия либо отмены зрелищного мероприятия				
Предъявляемые документы	в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя	в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя	в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации	В случае отмены (замены), переноса зрелищного мероприятия по инициативе Театра (не связанного с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации) *
	1. Заявление по утвержденной форме (1) 2. Оригинал неиспользованного билета и кассовый чек или копия электронного билета и копия электронного кассового чека 3. Копия удостоверения личности 4. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.	1. Заявление по утвержденной форме (2) 2. Оригинал неиспользованного билета и кассовый чек или копия электронного билета и копия электронного кассового чека 3. Копия удостоверения личности 4. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. 5. Копия листа нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинским организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия. (п.25, 26 Постановления).	1. Заявление по утвержденной форме (1) 2. Оригинал неиспользованного билета и кассовый чек или копия электронного билета и копия электронного кассового чека 3. Копия удостоверения личности 4. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. 5. Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записей актов гражданского состояния; 6. Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братьями или сестрой). (п.38, 39 Постановления).	1. Заявление по утвержденной форме (1) 2. Оригинал неиспользованного билета и кассовый чек или копия электронного билета и копия электронного кассового чека 3. Копия удостоверения личности 4. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
Способ подачи заявления	1. Лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя) 2. Заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении			
Срок подачи заявления и прилагаемых документов	Не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет)	Не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет). (п.23 Постановления) В случае невозможности предоставления в указанный выше срок документов, подтверждающих факт заболевания - в течение 14 дней после проведения мероприятия при условии, что само заявление и остальные документы поданы не позднее дня проведения мероприятия. (п.27 Постановления).	Не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет) (п.36 Постановления). В случае невозможности предоставления в указанный выше срок документов, подтверждающих факт смерти и факт родства - в течение 14 дней после проведения мероприятия при условии, что само заявление и остальные документы поданы не позднее дня проведения мероприятия (п.40 Постановления).	В случае отмены или замены - в течение 30 дней от предполагаемой даты проведения мероприятия. В случае переноса или замены спектакля - не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

Срок рассмотрения заявления и принятия решения	До 10 дней со дня приема заявления о возврате	До 10 дней со дня поступления полного объема документов на возврат в связи с болезнью посетителя. Срок может быть увеличен до 30 дней.	До 10 дней со дня поступления полного объема документов на возврат в связи со смертью родственника Срок может быть увеличен до 20 дней.	До 10 дней со дня приема заявления о возврате
Срок уведомления посетителя: а) о возврате денежных средств; б) об отказе в возврате денежных средств	а) не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств; б) не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе в возврате денежных средств.			
Способ уведомления посетителя об отказе в возврате денежных средств (указывается в заявлении о возврате)	1. Вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет); 2. Направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате; 3. Направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.			
Размер денежных средств, подлежащих возврату в случае принятия решения о возврате денежных средств при отказе посетителя от посещения мероприятия до его проведения:	а) за 10 и более дней – 100% б) за 5-9 дней – 50% в) за 3-4 дня – 30% г) менее чем 3 дня – деньги не возвращаются. (п.13 Постановления, ч.11 и ч.12 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре).	100% (п.32 Постановления).	100% (п.45 Постановления).	100%
Срок возврата денежных средств	не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств			
Способ возврата денежных средств за билеты, приобретенных:	а) при оплате наличными денежными средствами в кассе театра – наличными средствами в кассе театра. б) при оплате банковской картой в кассе театра или при покупке онлайн с сайта театра – на расчетный либо картонный счет посетителя. в) у уполномоченных по распространению билетов (физических или юридических лиц, с которыми у Театра заключены договоры) - в зависимости от способа оплаты.			
Обязательные условия для возврата средств	а) билеты (электронные билеты), не являющиеся действительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре: - билеты, элементы оформления которых соответствует элементам оформления, установленным Театром; - билеты, не содержат исправления, повреждения, отсутствие контроля. Поддельные билеты являются действительными, не дают права на посещение проводимых Театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату. б) заявление о возврате билета (электронного билета) с прилагаемыми документами представлено в Театр либо отправлено заказным письмом не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия; в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о	а) билеты (электронные билеты), не являющиеся действительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре: - билеты, элементы оформления которых соответствует элементам оформления, установленным Театром; - билеты, не содержат исправления, повреждения, отсутствие контроля. Поддельные билеты являются действительными, не дают права на посещение проводимых Театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату. б) заявление о возврате билета (электронного билета) с прилагаемыми документами представлено в Театр либо отправлено заказным письмом не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия; в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о	а) билеты (электронные билеты), не являющиеся действительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре: - билеты, элементы оформления которых соответствует элементам оформления, установленным Театром; - билеты, не содержат исправления, повреждения, отсутствие контроля. Поддельные билеты являются действительными, не дают права на посещение проводимых Театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату. б) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут	а) билеты (электронные билеты), не являющиеся действительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре: - билеты, элементы оформления которых соответствует элементам оформления, установленным Театром; - билеты, не содержат исправления, повреждения, отсутствие контроля. Поддельные билеты являются действительными, не дают права на посещение проводимых Театром зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату. б) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о

	культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату; г) соблюден порядок подачи заявления, установленный Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 (п.16 Постановления).	скидки, в отношении которых Театром в соответствии с частью четвертой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату; г) соблюден порядок подачи заявления, установленный Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 (п.16 Постановления).	культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты) не будут приниматься к возврату; г) соблюден порядок подачи заявления, установленный Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 (п.16 Постановления); д) представленные документы содержат достоверную информацию; е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия; ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета). (п.47 Постановления).	приниматься к возврату;
Особые условия	Возврат средств за билеты, приобретенных в рамках специальных программ и акций, возможен при условии, что это предусмотрено правилами проведения специальных программ и акций.			Приобретенные билеты на отмененное, замененное мероприятие действительны на любой спектакль Театра при наличии обязательной отметки на билете, произведенной в кассе театра.

*Порядок возврата денежных средств за билет (электронный билет) в случае отмены, замены, переноса мероприятий при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442.