

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор МАУ города Нижневартовска  
«Городской драматический театр»

\_\_\_\_\_ С.В. Демина  
«    » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ В МАУ Г. НИЖНЕВАРТОВСКА «ГОРОДСКОЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о правилах продажи и возврата театральных билетов (далее – Правила) муниципального автономного учреждения города Нижневартовска «Городской драматический театр» (далее – Театр) разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;
- Федеральный закон от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 23.11.2020) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 01.04.2020);
- Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 N 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";
- Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 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»;
- Иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Билет** – документ, напечатанный типографским способом, подтверждающий право доступа на Мероприятие, на которой наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения, возрастной ценз и цена.

**Электронный билет** – документ, сформированный в электронном виде на сайте Театра, подтверждающий право доступа на Мероприятие, в котором содержится билетная информация: номер заказа, номер электронного билета и QR-код, наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения, возрастной ценз и цена. При приобретении электронного билета по программе «Пушкинская карта», билет является именованным, который дополнительно содержит фамилию, имя и номер телефона Зрителя.

**Кассовый чек** (приравнен к бланку строгой отчетности) – первичный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем (Театром) и покупателем (Зрителем), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

**Бланк строгой отчетности** – первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между пользователем и клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

**Мероприятие** – культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт и другие зрелищные представления и мероприятия, проводимые в Театре.

**Зритель** – физическое лицо, посещающее Мероприятие Театра по Билетам (электронным билетам), приобретенным в кассе Театра, на официальном сайте Театра, либо на основании договора о приобретении Билетов, заключенного между Театром и юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем.

1.3. Приобретая билеты (электронный билет) Театра, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Театра, изложенных в настоящем документе (далее по тексту - Правила).

1.4. Билет (электронный билет) Театра является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.

1.5. Билет с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительными и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.6. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук

1.7. Электронный билет дает право на посещение спектакля только один раз и доступен одному человеку по распечатанному электронному билету или уникальному идентификатору (QR-коду). Повторный проход по копии электронного билета невозможен! Организатор мероприятия не несёт ответственности за любые сложности, вызванные передачей другому лицу билета, информации или копированием билета.

1.8. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая театральные билеты следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении спектаклей (мероприятий) Театра. Информация указывается на афишах, билетах (электронных билетах), на официальном сайте Театра. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или законных представителях несовершеннолетнего). Администрация Театра вправе отказать в посещении спектаклей (мероприятий) Театра в случае несоответствия возраста ребенка заявленному возрастному ограничению, присвоенному спектаклю. В случае не допуска ребенка на спектакль (мероприятие) Театра по возрастному ограничению стоимость билета (электронного билета) не возмещается.

1.9. Продажа билетов (электронных билетов) на представления Театра осуществляется в театральной кассе и на официальном сайте Театра.

1.10. Гражданам с ограниченными функциями передвижения отведены специальные места.

1.11. На входе в Театр организован контроль прохода и в случае необходимости, производится проверка документов и идентификация личности (если билет приобретен по льготе или по «Пушкинской карте») для подтверждения прав на билет.

1.12. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета (электронного билета), администрация может принять решение о запрете посещения Зрителем мероприятия.

1.13. В соответствии с Законом РФ от 15.01.1993 N 4301-1 (ред. от 30.12.2020) "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Федеральный закон от 12.01.1995 N 5-ФЗ (ред. от 30.12.2020) "О ветеранах" Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств, ветераны военной службы, ветераны труда имеют преимущественное право (вне очереди) на приобретение билетов на Мероприятия Театра.

## **2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

2.1. Зритель приобретает билеты на Мероприятие в кассе Театра. Режим работы кассы: вторник-пятница с 12.00 до 19.00, обед – с 14.00 до 15.00, суббота с 12.00 до 18.00, обед – с 14.00 до 15.00, воскресенье с 10.00 до 18.00, обед – с 14.00 до 15.00, понедельник – выходной. Билет содержит: а) наименование и вид услуги; б) дата и время оказания услуги (проведения мероприятия); в) ряд, место Зрителя в зрительном зале; г) цена услуги; д) возрастной ценз.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может узнать на официальном сайте Театра или уточнить в кассе, по телефону +7 (3466) 455-210.

2.3. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о Мероприятии, наличии льгот, скидок, правилах посещения Театра.

2.4. Оплачивая билет на Мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а так же согласие с данными Правилами.

2.5. Продажа билетов в кассах Театра производится за наличный расчет и по картам международных платежных систем в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.6. При покупке билетов в кассе Театра кассир выдает Зрителю билет и кассовый чек, сформированный на ККТ (контрольно-кассовой технике).

## **3. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА ОФИЦИАЛЬНОМ САЙТЕ ТЕАТРА**

3.1. Положения настоящего раздела вступают в силу в момент регистрации физического лица и осуществлении им первого заказа (оплаты электронного билета) на официальном сайте Театра и регулируют взаимоотношения физического лица, зарегистрированного на сайте Театра и Театра при осуществлении покупки Зрителем театрального билета на сайте Театра <https://dramydrama.ru/>.

3.2. Регистрируясь на сайте Театра, Зритель путем нажатия соответствующей кнопки соглашается с условиями предоставления Театру своих персональных данных, выбирая

вариант получения новостных уведомлений и сообщений информационно-рекламного характера на зарегистрированный на сайте Театра адрес электронной почты.

3.3. В процессе регистрации Зритель указывает на сайте Театра в соответствующих графах предложенной системой формы свои фамилию и имя (по паспорту), адрес своей электронной почты в качестве логина, задает пароль с его подтверждением путем повторного введения, а также указывает номер мобильного телефона. Зритель обязательно должен указать действующий адрес электронной почты, на который высылается письмо со ссылкой для подтверждения регистрации на сайте. Для завершения регистрации на сайте Театра Зрителю необходимо перейти по указанной ссылке и повторно ввести логин и пароль.

3.4. Зритель несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на сайте Театра под его именем, и обязан любым доступным способом незамедлительно уведомить Театр о случае несанкционированного использования имени Зрителя.

3.5. После регистрации Зритель получает право на оформление и оплату электронного билета в режиме реального времени на доступные для покупки на сайте Мероприятия Театра.

3.6. В целях приобретения электронного билета Зритель под своим именем и паролем должен войти на сайт Театра и выбрать интересующее Мероприятие в разделе «Афиша», дату и время показа, где для каждого из спектаклей имеется ссылка «Купить билет». На странице Мероприятия доступна схема зала с указанием свободных для приобретения зрительских мест.

3.7. На сайте Театра введены ограничения по приобретению электронного билета, одновременно Зритель может приобрести не более пяти электронных билетов.

3.8. Выбранные на схеме зала места помещаются в корзину заказов, в которой они могут находиться не более 30 минут (по истечении указанного времени неоформленный по каким-либо причинам в срок электронный билет автоматически аннулируется).

3.9. Для перехода к процессу оплаты Зритель должен кликнуть «Подтвердить». В появившемся окне будут указаны наименование и дата проведения Мероприятия, зал, выбранные места, стоимость заказа и способ оплаты (оплатить онлайн банковской картой или «Пушкинской картой»). На данном этапе возможна отмена заказа.

3.10. По факту получения от банка оплаты заказа, система автоматически перенаправит Зрителя на страницу личного кабинета на сайте Театра, содержащую данные заказа. Одновременно на электронную почту, указанную при регистрации Зрителем, поступит подтверждающее письмо.

3.11. Зритель может произвести распечатку электронного билета самостоятельно, а так же в кассе Театра, либо предъявить контролеру QR-код электронного билета на экране смартфона.

3.12. Оформление заказов на покупку электронного билета и запросов на возврат денежных средств за электронный билет по телефону не производится.

3.13. При оплате электронного билета на сайте Театра действуют следующие правила:

- распечатанный электронный билет предоставляет право Зрителю пройти в Театр через систему контроля доступа на указанное Мероприятие Театра;
- электронный билет действителен для одного Зрителя, и дает право однократного прохода на указанное Мероприятие Театра;

- электронный билет, форма и реквизиты которого не соответствуют утвержденным, либо элементы оформления электронного билета заказа не соответствуют установленным Театром, либо электронного билета содержит исправления или является поддельным – не дает права на посещение Мероприятия Театра, не принимается к возврату и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему;
- электронный кассовый чек на электронном билете подтверждает факт оплаты электронного билета на сайте Театра и предъявляется в случае необходимости подтверждения права на него. Электронный кассовый чек, не соответствующий требованиям Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», считается не действительным.

3.14. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств. Платежи осуществляются в сроки и в порядке установленные банком-эмитентом и платежными системами.

3.15. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью оплаченного на сайте Театра электронного билета, спорные вопросы между Театром и Зрителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности достижения согласия при переговорах регулируются действующим законодательством РФ.

#### **4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА)**

4.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет.

4.2. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия Театра, Зритель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения спектакля получить обратно 100% цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения спектакля получить обратно не менее 50 % цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения спектакля получить обратно не менее 30 % цены билета.

4.3. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия Театра менее чем за три дня до дня проведения, Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

4.4. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью или смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, стоимость билета возвращается полностью.

4.5. Билеты, купленные со скидкой, возврату не подлежат.

4.6. Возврат стоимости за неиспользованный билет осуществляется в порядке установленным Постановлением Правительства РФ, предусмотренного «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 N 3612-1.

4.7. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, с ее обязательным предъявлением кассиру, в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом

и платежными системами. Зачисление денежных средств на карту производится в течении срока, установленного банком-эмитентом банковской карты.

4.8. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

4.9. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, с неповрежденным контролем.

4.10. В случаях замены, отмены или переноса Мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается Зрителю полностью. Возврат денежных средств производится в кассе Театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем с составлением соответствующего заявления.

4.11. Билеты принимаются в следующие сроки:

– при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

– при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

4.12. Сданные Зрителем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

4.13. В случае замены Мероприятия билеты (электронные билеты), считаются действительными и по желанию Зрителя подлежат обмену на замененное Мероприятие.

4.14. При возникновении чрезвычайной ситуации или введения режима повышенной готовности на территории ХМАО-Югры, денежные средства за приобретенный билет на Мероприятие подлежат возврату только в случае отмены Мероприятия. Перенесенное Мероприятие считается отмененным, если Театр не определил новую дату и время в течение 6 (шести) месяцев с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

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

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

4.17. 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.

4.18. Возврат денежных средств осуществляется в кассе Театра согласно режиму работы кассы.

## **5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ ПРИ УГРОЗЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ ИЛИ ВВЕДЕНИЯ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ НА ТЕРРИТОРИИ ХМАО-ЮГРЫ.**

5.1. Денежные средства за приобретенный билет на Мероприятие подлежат возврату только в случае отмены Мероприятия. Перенесенное Мероприятие считается отмененным, если Театр не определил новую дату и время в течение 6 (шести) месяцев с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

5.2. Зритель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета:

- не позднее 6 (шести) месяцев с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации;

- не позднее 9 (девяти) месяцев, если Мероприятие было перенесено, но Театр своевременно не определил дату и время его проведения.

5.3. Театр возвращает стоимость билета в течение 180 дней с даты обращения Зрителя с соответствующим заявлением независимо каким способом был приобретен билет (через кассу Театра, либо онлайн).

5.4. При переносе даты проведения Мероприятия Театр вправе не возвращать стоимость билета и предложить Зрителю посетить перенесенное Мероприятие по ранее приобретенному билету, либо обменять ранее приобретенный Зрителем билет на ваучер на перенесенное Мероприятие. Форма ваучера утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 24.07.2020 № 830.

5.5. При переносе даты проведения Мероприятия, если билет был приобретен онлайн (на сайте Театра), Зрителю необходимо обратиться в кассу Театра за получением ваучера.

5.6. Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного Мероприятия Театр обязан начать обмен ваучеров на перенесенное зрелищное Мероприятие на билет, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.7. Театр обязан провести все Мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, не позднее 18 (восемнадцати) месяцев с даты отмены указанных режимов.