

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУК АО «Архангельский
театр драмы имени М.В. Ломоносова»

С.А. Самодов

« 07 » сентября 2019

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке реализации и возврата билетов в государственном бюджетном учреждении культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение о порядке реализации и возврата театральных билетов (далее – Положение) разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность федеральных государственных бюджетных учреждений культуры, Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" и иными подзаконными нормативными правовыми актами, с целью улучшения качества обслуживания зрителей.
- 1.2. Положение содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Зрителя и Театра при продаже театральных билетов на репертуарные спектакли Театра, а также на другие мероприятия (концерты, представления, творческие вечера и т.д.), проводимые Театром. Театр имеет право вносить изменения в настоящее Положение в любое время по своему усмотрению без предупреждения Зрителей. Редакция Положения, утвержденная Приказом руководства Театра и размещенная на официальном сайте Театра и в кассовых залах, (далее – Текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Зрителем и Театром применяется редакция Положения, действовавшая на момент приобретения билетов Зрителем, при условии, что Зритель сможет указать, какая именно редакция действовала в указанный момент. В противном случае применению подлежит Текущая редакция.
- 1.3. Репертуар театра как совокупность различных произведений, исполняемых в Театре, ежемесячно утверждается приказом директора театра. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются театром самостоятельно.
- 1.4. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в билетном фойе Театра и на официальном сайте Театра: www.arhdrama.ru (далее – сайт Театра) и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и зрителем по покупке-продаже Билетов.
- 1.5. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театрально афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.6. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Билет. Бланк строгой отчетности.

2.1. Билет представляет бланк, который содержит следующую информацию:

- наименование мероприятия; дата и время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, а также ряд и место зрителя в зрительном зале; стоимость билета, возрастное ограничение. Билет не является бланком строгой отчетности Театра.

2.2. Бланком строгой отчетности (далее – БСО) является чек, сформированный в электронной форме, отпечатанный с применением автоматизированной системы для БСО в момент расчета между пользователем и покупателем за оказанные услуги и выдаваемый Покупателю в кассе театра при покупке билета в театр или электронный билет, оформляемый Покупателем при переходе по ссылке на официальном сайте Театра или непосредственно на сайте <http://www.quicktickets.ru/> (онлайн-продажа).

3. Порядок реализации театральных билетов в кассах, через уполномоченных распространителей и через сайт Театра

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

а) в кассе театра ежедневно с 10.30 до 19.30 по адресу: г. Архангельск, Петровский парк, 1,

б) у распространителей:

- уполномоченных физических лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров,

- через сеть Интернет на официальном сайте Театра www.arhdrama.ru или непосредственно через систему www.quicktickets.ru,

- уполномоченных юридических лиц, действующих на основании агентских договоров.

3.2. Наличие билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) Зритель может уточнить в кассе Театра, по телефону (8182) 20-84-34, на официальном сайте театра www.arhdrama.ru, непосредственно в системе www.quicktickets.ru.

3.3. При покупке билетов через кассу Театра или уполномоченных по реализации билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

3.4. Приобретая билет на спектакль (мероприятие), проводимый Театром, зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - Театром, а также принимает на себя обязательства по порядку реализации, возврата билетов, указанными в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю БСО и билета. В случае утраты, повреждения, порчи чека, дубликат БСО не выдается и стоимость билета не возвращается.

3.5. Для посещения театра Зритель обязан предъявить БСО и билет.

Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный БСО и билет, за исключением посещения детских спектаклей (возрастное ограничение

б+) на основной сцене, на которые могут пройти родители с ребенком до 5-ти лет без предоставления ему отдельного места.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах, БСО, театральных и электронных билетах). Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях

Зритель обязан сохранять БСО и билет до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролерам билетов.

3.6. Бронирование билетов начинается с момента начала продажи билетов на спектакль (мероприятие) и заканчивается за 4 (четыре) дня до даты спектакля или мероприятия (включительно). Покупатель должен выкупить заказ не позднее 4 (четырех) дней до даты спектакля (мероприятия) включительно, на которые был сделан заказ.

3.7. В случае нарушения сроков выкупа заказа, указанных в п. 3.6. Положения, заказ считается отмененным и бронированные билеты поступают в свободную продажу.

3.8. Реализация билетов на спектакли (мероприятия) театра через кассы театра осуществляется за наличный расчет и по банковскому терминалу с использованием банковской карты.

3.9. Распечатка БСО и билета на выбранный покупателем спектакль (мероприятие) осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

3.10. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, БСО, количество приобретенных билетов, сдачу, выбранные или предложенные кассиром места .

3.11. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля (мероприятия), указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы и уполномоченных театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются.

3.12. Льготные (согласно Законодательству РФ) категории граждан обслуживаются вне очереди.

3.13. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, театр заключает договоры с распространителями билетов, список и контактная информация которых публикуется на сайте театра. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

3.14. На основании заключенных договоров распространители (юридические лица) реализуют БСО и билеты на спектакли (мероприятия) театра, а также при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

- 3.15. Официальные распространители (уполномоченные юридические лица) получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии со своими правилами реализации билетов.
- 3.16. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители (уполномоченные юридические лица) вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые театр ответственности не несет, если это предусмотрено условиями договора с распространителями.
- 3.17. По безналичному расчету зрители могут приобрести билеты, перейдя по ссылке на официальном сайте Театра или непосредственно на сайте <http://www.quicktickets.ru/> (онлайн-продажа), а также в кассе театра. Этот способ дает возможность использовать для оплаты банковскую карту.
- 3.18. Электронный билет подтверждает бронирование 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, является бланком строгой отчетности и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. Допускается предъявление электронного билета на электронных носителях (телефон, планшет и т.д.). В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.
- 3.19. Электронный билет является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде. Покупатель вправе распечатать билет в кассе Театра по будним дням с 10.30 до 19.30 или за час до начала спектакля по адресу: Архангельск, Петровский парк, 1, назвав свою фамилию и дату спектакля, и предъявив распечатку электронного билета. Процедура распечатки театрального билета по электронному билету является разовой.
- 3.20. Приобретая билеты с использованием предусмотренных Положением льгот, зритель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: паспортные данные, номера дающих право на льготу документов и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Театром и зрителем в целях: продажи, возврата льготных билетов, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

4. Порядок обмена, возврата и стоимости билетов

4.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет до оказания услуг, при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Возврат билета осуществляется зрителю только при наличии БСО. Возврат билета, купленного через распространителя (уполномоченное юридическое лицо), осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя либо в кассу театра согласно утвержденным общим правилам возврата билетов только при наличии БСО.

4.2. Выдача денежных средств за возвращенный билет производится в кассе Театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, БСО и оригинала билета с неповрежденным контролем.

4.3. Согласно ст. 52.1. Федерального закона от 18.07.2019 N 193-ФЗ, «Об оформлении, реализации и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» зритель имеет право вернуть билеты в кассу театра или уполномоченным представителям театра, **не позднее чем за 3 дня до начала мероприятия. В случае возврата билетов менее чем за 3 дня, стоимость билетов не возвращается.** Возврат денежных средств менее чем за 3 дня возможен только в том случае, если причина возврата – документально подтвержденная болезнь зрителя или его родственников.

4.4. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы БСО и билетов, приобретенные в кассе театра, а также у уполномоченных представителей (физических лиц), с неповрежденным контролем.

4.5. При замене спектакля или мероприятия билеты могут быть предоставлены к возврату до начала спектакля или мероприятия, с учетом требований п. 4.4 настоящего положения. В этом случае Театр выплачивает 100% Номинальной стоимости билета.

4.6. При переносе спектакля или мероприятия билеты считаются действительными на дату переноса, но по желанию Покупателя, могут быть предоставлены к возврату вплоть до даты переноса спектакля или мероприятия (с учетом условий, обозначенных в п. 4.4. Настоящего Положения). В этом случае Театр выплачивает 100% Номинальной стоимости билетов.

4.7. При отмене спектакля или мероприятия билеты принимаются к возврату в недельный срок, включая дату отмены. В этом случае Театр выплачивает 100% номинальной стоимости билетов.

4.8. Билеты, выданные по коллективным заявкам, на безвозмездной основе, к возврату не принимаются, стоимость их не возмещается.

4.9. Билеты, приобретенные по безналичному расчету, не подлежат возврату наличными средствами через кассу театра, их возврат производится в кассе театра только по безналичному расчету при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, кредитной карты, с которой осуществлялось списание денежных средств, оригинала БСО и билета с неповрежденным контролем и заявления на возврат.

4.10. Не предоставленные к возврату в установленные сроки неиспользованные билеты возврату не подлежат, стоимость их не возмещается. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

4.11. Возврат билетов на спектакли и мероприятия гастролирующих коллективов, проводимых на билетах Театра, осуществляется в порядке, принятом на стационаре гастролирующего коллектива, на основании соответствующих документов.

4.12. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, в том случае если они не были заменены на билеты в бумажном виде, необходимо написать на сайт www.quicktickets.ru, указав номера билетов или заказов, которые Вы хотите вернуть. Деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов. Возврат билетов осуществляется не позднее, чем за 3 дня до спектакля. В противном случае стоимость билета не возвращается.

5. Скидки на театральные билеты

5.1. Положение устанавливает льготы на покупку театральные билеты (предоставляется скидка на театральные билеты): на репертуарные спектакли Театра, а также на другие мероприятия (концерты, представления, творческие вечера и т.д.), кроме премьерных показов, проводимые Театром исключительно на сценах Театра по адресу: г. Архангельск, Петровский парк, 1. Положение не распространяется на мероприятия Театра, исполняемые на других сценических площадках, а также на спектакли и иные мероприятия, организуемые на сценах Театра другими театрами, другими юридическими лицами..

5.2. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется исключительно в кассе Театра по адресу: Архангельск, Петровский парк, 1. (время работы кассы: с 10.30 до 19.30, ежедневно без выходных дней и без перерыва на обед). Предусмотренные Положением льготы не предоставляются при продаже театральные билеты через официальный сайт Театра в сети Интернет, через уполномоченные и специализированные организации.

5.3. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется из числа имеющихся в свободной продаже билетов.

5.4. Театр оставляет за собой право изменять льготные категории физических и юридических лиц, величину льготы и условия ее предоставления по своему усмотрению, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

5.5. Все изменения в Положение утверждаются приказом директора Театра. Установленные настоящим Положением льготы действительны до выхода изменений к Положению или до изменения соответствующей законодательной базы.

5.6. Категории зрителей, которым в соответствии с Положением предоставляется возможность приобрести театральные билеты со скидкой, отражены в приложении №1, которое является неотъемлемой частью Положения.

5.7. Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения Театра в соответствии с приложением № 1 к Положению, обязано предъявить билетному кассиру (или администратору) документы, подтверждающие право на льготу.

5.8. Билетный кассир при продаже льготного билета проставляет на выдаваемом зрителю театральном билете номер документа, подтверждающего право на льготу, фамилию и инициалы имеющего право на льготу зрителя.

5.9. Приобретая льготный билет в соответствии с Положением, зритель уведомлен о том, что вход в зрительный зал по льготному билету, возможен только при предоставлении документа, указанного кассиром на билете при его продаже (п.5.8 Положения).

В случае отказа предъявить контролеру документ, удостоверяющий право на льготу и при установлении несоответствия данных, внесенных в билет данным предъявленного документа, а также при выявлении факта передачи купленных в соответствии с п. 5 Положения билета другим лицам, администрация Театра не допускает таких зрителей на спектакль.

5.10. Если зритель относится одновременно к нескольким льготным категориям, льгота должна предоставляться по одному из оснований по выбору гражданина или сопровождающего его лица.

С целью предоставления возможности посещения спектаклей Театра гражданами Российской Федерации из числа малообеспеченных и социально незащищенных групп населения, билеты с низкой ценовой категорией реализуются Театром по специальной программе: продажа билетов осуществляется через организации г. Архангельска, обеспечивающие социальную поддержку населения, в том числе гражданам, указанным в приложении № 1, в следующем порядке:

- Организации, обеспечивающие поддержку социально незащищённых и малообеспеченных групп граждан, направляют в Театр запрос – заявку на официальном бланке за подписью руководителя организации с указанием юридических и финансовых реквизитов, ответственного лица, количества билетов и месяца, на спектакли в котором запрашиваются билеты.
- Ответственное должностное лицо, назначенное Театром, распределяет билеты по количеству и качеству в зависимости от общего количества поступивших на рассмотрение заявок. В зависимости от количества поступивших запросов заявка может быть удовлетворена полностью, частично, отклонена или перенесена на другой период.
- Организации, приобретающие билеты в Театре по данной программе, распространяют их, учитывая следующие правила: билеты распечатываются на БСО и билетах, в котором указывается наименование социальной организации с отметкой покупки билета по социальному удостоверению, при этом гражданин, имеющий основания для такой покупки, имеет право купить дополнительно дополнительный билет для одного сопровождающего лица.

5.11 . Основания для отказа в предоставлении льгот скидки:

- зритель не относится к категориям, имеющим право на льготы;
- в указанный день спектакль (мероприятие) отсутствует в репертуаре или отменен;
- все билеты на спектакль (мероприятие) проданы предварительно;

5.12. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к руководству Театра с просьбой о выделении льготных билетов на спектакли текущего репертуара.

5.13. Обращение составляется на фирменном бланке организации в свободной форме, однако в его содержании необходимо отразить следующую информацию:

- а) количество предполагаемых льготных билетов и основание для льготы (с указанием номера и наименования документа, подтверждающего данное право);
- б) дату предполагаемого посещения и название спектакля;
- в) ФИО куратора предполагаемой группы зрителей;
- г) контактную информацию.

5.14. В разумные сроки заведующий кассой Театра устно информирует юридическое лицо о результатах рассмотрения обращения по контактам, оставленным в письме.

5.15. Театр оставляет за собой право отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанный спектакль или предложить посетить другой спектакль из текущего репертуара Театра, или предложить сократить предполагаемое количество зрителей.

5.16. Театр оставляет за собой право отказать юридическому лицу без объяснения причин, если в его заявке отсутствуют льготные категории физических лиц, определенные настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации.

5.17. Театр вправе устанавливать дополнительные скидки во время проведения различных маркетинговых акций. Такие скидки определяются и оформляются отдельным приказом директора театра.

Приложение №1

к Положению о порядке реализации и возврате театральных билетов в в государственном бюджетном учреждении культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»

Категория зрителей, имеющих право на приобретение льготных билетов	Документы, подтверждающие право на льготу	Размер скидки
<p>- ветераны Великой Отечественной Войны</p> <p>- инвалиды Великой Отечественной войны I, II, III группы</p> <p>- бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны</p> <p>- жители блокадного Ленинграда</p>	<p>Удостоверение ветерана ВОВ ,</p> <p>удостоверение инвалида ВОВ</p> <p>Документ (удостоверение), подтверждающий принадлежность к соответствующей категории удостоверение жителя блокадного Ленинграда или удостоверение ветерана ВОВ с пометкой «статья 18»</p>	100%
<p>Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы; Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы</p>	<p>удостоверение о присвоении звания Героя Советского союза или Героя России или Героя Социалистического Труда или Героя труда России</p>	100%
<p>Дети из многодетных семей (до 18 лет) в сопровождении или без сопровождения родителей</p>	<p>Удостоверение многодетной семьи и общегражданский паспорт одного из родителей, куда вписаны несовершеннолетние дети</p>	50%
<p>Пенсионеры</p>	<p>Пенсионное удостоверение</p>	20%
<p>Инвалиды</p>	<p>Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико - социальной экспертизы</p>	20%
<p>Студенты очной формы обучения Российских ВУЗов</p>	<p>Студенческий билет</p>	20%
<p>Участники войн в Афганистане и Чечне</p>	<p>Удостоверение ветерана боевых действий</p>	20%
<p>Ликвидаторы аварии Чернобыльской АЭС</p>	<p>Удостоверение участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС</p>	20%
<p>Группа школьников от 10 человек</p>	<p>По заявке, в случае наличия возможности</p>	10%
<p>Владелец карты «Социальная карта Архангелогородца»</p>	<p>Социальная карта Архангелогородца</p> <p>*(при покупке билетов за 2 часа до начала спектакля согласно утвержденного директором театра списка)</p>	50% *
<p>Предъявитель карты «Профсоюзный Плюс»</p>	<p>Карта «Профсоюзный Плюс»</p>	5%

Список спектаклей,
утвержденных для посещения со скидкой
по «карте Архангелогородца»

<ul style="list-style-type: none">• Очень простая история• За двумя зайцами• Пелагея и Алька• Победительница	<ul style="list-style-type: none">• Царь Эдип. Прозрение• Морожены песни о счастье• А зори здесь тихие• Сон в летнюю ночь
---	--