

«УТВЕРЖДАЮ»
Художественный руководитель
МБУКиИ «Новгородский театр
для детей и молодежи «Малый»
Н.В. Алексеева

« 8 » октября 2020 г



ПРАВИЛА
ПРОДАЖИ, ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ
муниципального бюджетного учреждения культуры и искусства
«Новгородский театр для детей и молодежи «Малый»

г. Великий Новгород

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 18.07.2019г. №193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом Российской Федерации от 22.05.2003 г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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» (далее – Правила) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали (далее – Мероприятия), проводимые муниципальным бюджетным учреждением культуры и искусства «Новгородский театр для детей и молодежи «Малый» (далее - Театр) и Покупателей (далее – Зрителей), а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра <http://www.kingfestival.ru/> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Зрителей всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Офера считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем по покупке-продаже театральных билетов.

1.3 Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав спектаклей и мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок продажи театральных билетов.

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра, у уполномоченных лиц, а также предварительно забронировать по телефону 65-54-53 с последующим выкупом билета за 15 минут до начала мероприятия.

2.2. Театр заключает договоры на распространение билетов с организациями, список которых публикуется на сайте Театра.

2.3. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на

зрелищные мероприятия Театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках билета, если это предусмотрено договором.

2.4. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, в соответствии со своими правилами реализации, которые Театром не регулируются.

2.5. При покупке билетов в кассе Театра Зрителю выдается кассовый чек (бланк строгой отчетности), который Зритель обязан сохранить и предъявить вместе с билетом для посещения спектакля. Билет без данного чека будет считаться недействительным.

2.6. В случае покупки электронного билета через Интернет Зрителю необходимо будет предъявить электронный билет в распечатанном виде или на экране смартфона.

2.7. Зритель может узнать о наличии билетов на интересующие его мероприятия и приобрести их в кассе театра со вторника по воскресенье с 10:00 до 20:00 часов или до начала мероприятия по адресу: г. Великий Новгород, пр. Мира 32А, а также предварительно забронировать по телефону 65-54-53 с последующим выкупом билета за 15 минут до начала мероприятия.

Театральный билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Театральный билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) цена услуги,

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.8. При покупке театральных билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

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

3. Покупка электронного билета на сайте театра.

3.1. Купить билет в режиме реального времени Зритель может на сайте <http://www.kingfestival.ru/> в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего его мероприятия кнопки «Купить билет», далее Зритель может осуществить покупку электронного билета на интересующий его спектакль.

3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных универсальной билетной системы, подтверждающую 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, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.3. Покупатель может пройти на мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде или на экране смартфона.

4. Порядок возврата театральных билетов

4.1. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случае отказа Зрителя от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с его болезнью, болезнью и (или) смертью его близкого родственника в соответствии с установленными Правилами в зависимости от причины возврата.

4.2. Заявление о возврате представляется Зрителем (его представителем) в окно кассы Театра, расположенной в административном здании, в рабочие дни: вторника – пятница с 13:00 до 20:00, суббота с 10:00 до 20:00, воскресенье с 10:00 до 16:00, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию Зрителя на копии заявления о возврате делается отметка, о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленным Порядком.

4.3. Подача заявления о возврате производится Зрителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем Зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

4.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета (кассовый чек). При возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении указывается способ сообщения Зрителю решения о возврате денежных средств.

4.5. Билет должен быть действительным - соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации и Правилами.

4.6. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Театра принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими Правилами, и сообщает об этом Зрителю (его представителю). Способ сообщения указывается Зрителем в заявлении о возврате.

4.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Театра сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает лично; заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате; направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

4.8. О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено Зрителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи.

4.9. Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

4.10. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость билета не включаются и выплате Театром не подлежат.

4.11. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассе и на сайте Театра, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

4.12. Администрация Театра оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих российскому законодательству. Информация будет заблаговременно размещена на информационных носителях в кассовом зале и на сайте Театра.

Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

4.13. Информация об отмене, замене или переносе спектакля и о порядке возврата билетов размещается на сайте театра и на информационном стенде Театра.

4.14. Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Театра, должно быть подано посетителем в следующие сроки:

- при замене спектакля – со дня объявления до даты показа спектакля;
- при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе спектакля – со дня объявления и до изначально установленной даты показа спектакля.

4.15. Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

4.16. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля по причинам, не связанным с его болезнью или смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе в порядке и на условиях, изложенных в п.4.1 – 4.12 настоящих Правил, обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

4.17. Заявление о возврате представляется Зрителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не производится. От заявителя к возврату принимается не более двух билетов на спектакль.

4.18. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;
- посетителем не представлены документы, предусмотренные п.4 настоящих Правил;
- билет реализован по специальной программе;
- в случае систематического (более 2 раз в месяц) обращения Зрителя с заявлениями о возврате;
- посетителем не соблюдены сроки возврата билета, установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

4.19. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета и, в зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля, возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

- не позднее чем за 10 дней до даты проведения спектакля – 100 % стоимости;
- не позднее чем за 5 дней до даты проведения спектакля – 50 % стоимости;
- не позднее чем за 3 дня до даты проведения спектакля – 30 % стоимости.

Особенности возврата Зрителем билетов (электронных билетов), в случае отказа от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя

4.20. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке и на условиях, изложенных в п.4.1 – 4.12 настоящих Правил не позднее дня проведения спектакля.

4.21. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр производится Зрителю при предъявлении документа, удостоверяющего его личность (его представителя), а в случае направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

4.22. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем Зрителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.23. В случае невозможности представления Зрителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, Зритель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем в установленный срок.

4.24. Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

4.25. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, Зритель вправе возвратить билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения Мероприятия;
- в) документы, указанные в п.4.22 Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет (электронный билет) приобретенные до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

Особенности возврата Зрителем билетов (электронных билетов)

в случае отказа его от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

4.25. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе, в порядке и на условиях, изложенных в п.4.1 – 4.12 настоящих Правил, обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью его родственника. Заявление о возврате в связи со смертью его родственника также может быть направлено по электронной почте: teatrkingfestival@dmail.com

4.26. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

4.27. В случае невозможности представления Зрителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем в установленный срок.

4.28. В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме он представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и вышеперечисленные документы, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

4.29. Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

4.30. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе возвратить билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы, предусмотренные настоящими правилами представлены не позднее дня проведения Мероприятия;
- в) требуемые документы представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с условиями, предусмотренными настоящими Правилами;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня и не позднее дня проведения Мероприятия;
- ж) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем билета (электронного билета).

4.31. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки) к возврату не принимаются.

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

4.33. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие Мероприятия Театра.

4.34. К возврату в кассу Театра подлежат кассовые чеки с приложением оригиналами билетов, приобретенных в кассе Театра:

- если билет был приобретен в кассе Театра за наличный расчёт, то возврат билетов будет осуществлен в кассе Театра с выдачей наличных денег.

- если билет был приобретен в кассе Театра по безналичному расчету, то возврат билетов будет осуществлен в кассе Театра, путем перевода денежных средств на банковскую карту, с которой была произведена оплата театральных билетов.

4.35. В случае повреждения, порчи и утраты кассового чека, дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

4.36. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, у официальных представителей Театра, с неповрежденным контролем при наличии кассового чека.

4.37. Возврат Зрителю стоимости билета осуществляется в кассе Театра, либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета. Возврат билетов, приобретенных онлайн с помощью сети Интернет, осуществляется на той же площадке, на которой билет был приобретен.

4.26. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

5. Порядок посещения мероприятий.

5.1. Вход в Театр осуществляется при наличии кассового чека и билета.

5.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

5.3. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала мероприятия.

5.4. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.

Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

5.5. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с

законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

5.6. В соответствии со статьей 12 Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013г. курение в театре запрещено.

5.7. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

5.8. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

5.9. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи.

5.10 После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.

5.11. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

5.12. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете.

5.13. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

5.14. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

5.15. Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.

5.16. Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выдворены за пределы Театра и, по инициативе Театра, привлечены к административной ответственности.

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к главному администратору, администратору по работе со зрителем или позвонить по телефону: **(816 2) 65-54-53**.