

УТВЕРЖДАЮ:
Директор МАУК «Магнитогорский
драматический театр им. А.С. Пушкина»
Климов Е.В.
«01» сентября 2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке приобретения, реализации, возврата билетов и правилах
посещения
муниципального автономного учреждения культуры
«Магнитогорский драматический театр им А.С. Пушкина»

г. Магнитогорск
2022

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, и регламентирует порядок приобретения, реализации и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее-мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2 Содержание настоящего Положения доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте театра www.dramteatr.com в разделе «О театре».

1.3 Билетом, дающим право на посещение проводимого мероприятия, является билет, приобретенный в кассе Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина» и у официальных представителей Театра (уполномоченных по распространению билетов), оформленный на бланке строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 № 257, выпущенный с помощью электронной билетной платформы «Quick Tickets», а также квитанция электронного билета, приобретенная на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина» www.dramteatr.com, оформленная и выпущенная с помощью электронной билетной платформы «Quick Tickets».

1.4 Билет содержит:

- наименование мероприятия;
- время начала проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале; - стоимость билета;
- уникальный номер;

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Квитанция электронного билета содержит:

- наименование мероприятия;
- время начала мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость билета;
- уникальный QR-код.

1.5 Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, анонсированные на официальном сайте учреждения, в официальных сообществах в сети Интернет (страницы ВКонтакте, Instagram), в городских СМИ и информационных справочниках 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 основанием для возврата билета.

2. Порядок приобретения и реализации театральных билетов

- 2.1 Зритель может приобрести (купить) билет в кассе Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина», у уполномоченных на реализацию билетов лиц, а также на официальном сайте учреждения www.dramteatr.com
- 2.2 Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Театра.
- 2.3 При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Театра.
- 2.4 Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета в кассе или квитанции электронного билета по электронной почте при приобретении билета на официальном сайте.
- 2.5 Стоимость билетов определяется учреждением самостоятельно и утверждается приказом директора.
- 2.8 Непользованный билет не дает права посещения других мероприятий.

3. Правила и порядок продажи билетов на сайте театра

- 3.1 Зритель имеет право на покупку театрального билета(ов) в режиме реального времени на все доступные на сайте Театра спектакли (мероприятия).
- 3.2 Для приобретения билетов Зрителю требуется регистрация на сайте билетного агрегатора «Quick Tickets».
- 3.3 Для приобретения театрального билета в режиме реального времени на сайте Театра Зритель должен иметь платежное средство – действующую банковскую карту.
- 3.4 В целях приобретения театрального билета Зрителю необходимо выбрать интересующий спектакль (мероприятие), дату и время показа в разделе «Афиша». Напротив каждого спектакля (мероприятия) находится клавиша «Купить билет», при нажатии на которую открывается доступ к схеме зала с указанием свободных для приобретения зрительских мест.
- 3.5 Для покупки билетов Зрителю необходимо выбрать места на схеме зала, после чего нажать клавишу «Оформить заказ».
- 3.6 Для оплаты заказа Зрителю необходимо ввести личные данные: адрес электронной почты, на которую будет выслан электронный билет; фамилию, имя и отчество; контактный номер телефона.
- 3.7 Оплата производится по одному заказу.
- 3.8 Для бронирования билетов Зритель может позвонить в кассу театра по тел.: 26-70-86. Выкупить забронированные билеты необходимо не менее, чем за 3 дня до начала мероприятия. В противном случае, бронь снимается сотрудником кассы без уведомления Зрителя.
- 3.9 Для посещения Театра Зритель должен распечатать электронный билет или сохранить копию электронного билета в любой гаджет (смартфон, планшет).
- 3.10 Для прохождения контроля необходимо предъявить билет в электронном или распечатанном виде. **ВНИМАНИЕ: если после оплаты заказа квитанции электронных билетов так и не пришли Вам на почту, позвоните нам – 8 (3519) 26-71-50**

4. Порядок возврата театральных билетов

Организация мероприятия сопровождается расходами, которые растут по мере приближения к дате проведения мероприятия. В качестве компенсации расходов, не подлежащих доказыванию и (или) в соответствии с законодательством РФ, в том числе согласно ФЗ «О защите прав потребителей», Правилами возврата концертных билетов (утв. письмом Министерства культуры РФ от 15.07.2009 N 29-01-39/04 "О Методических указаниях о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации»), устанавливается согласно Положения Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина».

4.1 Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 2.4 настоящего Положения и вернуть билет Муниципальному автономному учреждению культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина» в случае замены, отмены, переноса мероприятия. Стоимость билетов на указанное мероприятие возвращается зрителю полностью.

При этом кассовые билеты принимаются:

- при замене мероприятия — до начала проведения мероприятия;
- при отмене или переносе мероприятия — в течении 7-ми календарных дней со дня отмены (переноса) мероприятия;
- возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе учреждения, а также у уполномоченных представителей.

4.2 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Театра, а также у официальных представителей Театра, с неповрежденным контролем.

4.3 При приобретении билетов на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорский драматический театр им. А.С. Пушкина» в случае отмены, замены, переноса мероприятия, уведомление об этом поступает зрителю (слушателю) по электронной почте и с помощью смс-уведомления на адрес или телефон, указанные при регистрации заказа. Стоимость билетов также возвращается зрителю полностью.

4.4 При замене и переносе мероприятия возврат стоимости билетов осуществляется при ответном несогласии зрителя (покупателя) на посещение иного мероприятия либо в иное время путем автоматического перечисления средств на банковскую карту, с которой был оплачен заказ, и аннуляции заказа.

4.5 При отмене мероприятия возврат стоимости билетов осуществляется путем автоматического перечисления средств на банковскую карту, с которой был оплачен заказ, и аннуляции заказа.

4.6 В случае повреждения, порчи и утраты билетов, приобретенных в кассе и у распространителей, дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

4.7 В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возмещается.

4.8 При отсутствии оснований для возврата билетов (отмена, замена, перенос мероприятия), билеты к возврату не принимаются. Исключения составляют только некоторые случаи (болезнь, командировка зрителя, смерть лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником).

4.9 Для осуществления возврата стоимости билетов по личным причинам зрителя, вне зависимости от места приобретения билетов (касса учреждения или официальный сайт) зрителю необходимо подать заявление с обоснованием

причины и приложенного к нему документа, подтверждающего невозможность присутствия на мероприятии. Заявление рассматривается руководством учреждения в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней.

4.10 Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

4.11 При покупке билетов в кассе Театра в случае возврата, процент возврата зависит от количества дней, оставшихся до мероприятия. Так, зритель может получить 100% цены билета, сданного не позднее чем за 10 дней, 50% — не позднее чем за 5 дней, 30% — не позднее чем за 3 дня. Позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия возврат не осуществляется.

При покупке билетов на **сайте Театра**, в случае возврата, зритель может получить 100% цены билета, сданного **не позднее чем за 3 часа** до проведения мероприятия.

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

4.13 Замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета.

4.14 Театр имеет право изменять условия реализации 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.

5. Порядок посещения мероприятий

5.1 Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

5.2 Один билет дает право посещения театра одному человеку.

5.3 Просмотр вечерних спектаклей не рекомендуется детям до 12 лет, а детям с 12 лет рекомендуется в сопровождении родителей или лиц, их заменяющих. При приобретении билета на спектакль Театра

необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля,

указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы

Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются.

5.4 На детские спектакли ребенок до 3-х лет проходит по одному билету с сопровождающим лицом, который обязан посадить ребенка на колени.

5.5 Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала мероприятия.

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

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

5.8 В целях зрительской безопасности, дежурный администратор и контролеры вправе попросить зрителя оставить крупногабаритные сумки и ручную кладь в гардеробе, а также предъявить содержимое ручной клади.

5.9 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 утери бирки из гардероба, Зритель обязан заплатить штраф в размере 100 (ста) рублей 00 коп. Одежда Зрителю, потерявшему бирку, выдается в последнюю очередь. В случае утери взятого напрокат бинокля, Зритель обязан заплатить штраф в размере 300

(трехсот) рублей 00 коп.

5.10 До начала мероприятия и в антракте в театре работает кафе-бар.

5.11 Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

5.12 Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

5.13 После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

5.14 После третьего звонка вход в зрительный зал (если спектакль идет на большой сцене) возможен только по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении на специально отведенные места, за исключением спектаклей, идущих на малой и средней сценах.

Зрители, опоздавшие к началу спектаклей, идущих **на средней и малой сценах**, в зал не допускаются. Билеты на эти спектакли считаются использованными.

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

5.16 Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

5.17 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.

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

5.19 Сотрудники Театра в праве 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 начальнику отдела по организации зрителя, дежурному администратору или позвонить по телефону 8(3519) 26 71 50.