

Приложение 1
к Положению о платных услугах,
предоставляемых
Государственным бюджетным
учреждением культуры
«Самарский академический театр драмы
им. М. Горького»



Я.А.Егорова
от « 15 » июня 2020 г.

ПРАВИЛА
реализации, возврата билетов и посещения мероприятий
Государственного учреждения культуры
«Самарский академический театр драмы им М. Горького.»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации (далее ГК РФ), Уставом Самарского академического театра драмы имени М. Горького (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали (далее - мероприятия), а также правила посещения мероприятий, проводимые Театром.
- 1.2. Настоящие правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра <http://dramtheatre.ru>
- 1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Театр оставляет за собой право вносить изменения в репертуар Театра и актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

2. Порядок продажи билетов

- 2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра, на официальном сайте Театра, у специализированных агентств, у уполномоченных по распространению билетов, действующих на основании договора с Театром. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, правилах посещения Театра.
- 2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Театра <http://dramtheatre.ru>
- 2.3. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.
- 2.4. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю билета и фискального чека. Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ (в ред. от 25.12.2018) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" должен содержать следующую информацию:

наименование Театра;
дату, время и место (адрес) расчета;
ИНН Театра;
систему налогообложения Театра;
признак расчета (приход, расход, возврат прихода, возврат расхода);
наименование услуг (время оказания услуги, место оказания услуги, место в зрительном зале и т.п.), платежа, выплаты, их количество, цену за единицу в рублях с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
сумму платежа;
форму и сумму расчета наличными деньгами или в безналичном порядке;
должность и фамилию сотрудника, который оформил и выдал покупателю фискальный чек (за исключением расчетов через автоматические устройства в безналичном порядке в интернете);
регистрационный номер онлайн-ККТ;
заводской номер фискального накопителя;
фискальный признак документа;
адрес сайта ФНС России (www.nalog.ru), на котором можно проверить платеж;
абонентский номер или адрес электронной почты покупателя при передаче БСО в электронной форме или сайт, на котором такой документ можно получить;
адрес электронной почты Театра при передаче покупателю БСО в электронной форме;
порядковый номер фискального документа;
номер смены;
фискальный признак сообщения;
заводской номер автоматического устройства для расчетов, если оплату принимают через такое устройство;
QR-код;
место (адрес) установки автоматического устройства для расчетов, с применением которого был расчет, – при расчетах с применением автоматических устройств.

2.5. Покупатель вправе купить Электронный билет на сайте Театра <http://dramtheatre.ru> оформив самостоятельно заказ. Оплата Электронного билета осуществляется банковской картой. После получения оплаты на адрес электронной почты покупателя будет отправлен электронный чек об оплате и бланк Электронного билета. Обращаем ваше внимание, что Электронный билет необходимо распечатать на листе формата А4. Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для однократного прохода на мероприятие.

2.6. За 30 минут до начала мероприятия касса Театра в первую очередь продаёт билеты на текущее мероприятие.

2.7. В день мероприятия билеты не бронируются.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2019г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»», Театр устанавливает следующие правила возврата билетов, купленных в Театре, по инициативе зрителя:

- не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия покупателю возвращается 100 процентов цены билета;
- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр не возвращает зрителям стоимость билета;

- билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия их приобретения, не принимаются Театром к возврату.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.2. В случае отмены, замены либо переноса проводимого мероприятия посетителю по инициативе Театра зрителю возмещается полная стоимость билета.

В случае замены/переноса/отмены мероприятия билеты от зрителей принимаются в следующие сроки:

- с момента официального оповещения о замене/переносе до начала замененного/перенесенного мероприятия;

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия в течение 30 дней.

Возвращенные от зрителя билеты поступают в кассу Театра на реализацию.

Возврат билетов, купленных у официальных представителей (билетных операторов), указанных на сайте Театра, производится исключительно через тех официальных представителей (билетных операторов), у которых билеты были приобретены.

3.3. Официальное оповещение об отмене или замене мероприятия производится на официальном сайте Театра <http://dramtheatre.ru>, в кассовом зале, у официальных представителей Театра.

3.4. Не допускается обмен билета на другое мероприятие. Необходимо осуществить возврат билета на одно мероприятие и приобрести билет на другое.

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

3.6. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, разместив информацию об изменениях в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

3.7. Билеты подлежат возврату в кассе Театра или в кассе официального представителя (билетного оператора) в зависимости от того, где билет был приобретен. При возврате билета по желанию зрителя, он должен предоставить Театру или официальному представителю (билетному оператору):

- заявление о возврате билета (образец прилагается);

- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина).

- банковскую карту, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту в кассе Театра.

3.8. При возврате билетов по вине Театра (замена/перенос или отмена мероприятия) зритель должен предоставить в кассу Театра или в кассу официального представителя (билетного оператора), в зависимости от того где билет был приобретен, следующие документы:

3.8.1. Если билеты приобретены за наличный расчёт:

- Бланк билета (БСО- Бланк строгой отчетности)

- 3.8.2. Если билеты, были приобретены по безналичному расчёту:
- заявление о возврате билета. Заявление заполняется от имени держателя карты, по которой происходила оплата билетов;
 - документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина).
 - банковскую карту, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту в билетной кассе театра.
- 3.8.3. Если билеты были приобретены электронным образом (Электронные билеты) на сайте театра или официального представителя (билетного оператора):
- заявление о возврате билета. Заявление заполняется от имени держателя карты, по которой происходила оплата билетов по утвержденной форме заявления Театра или официального представителя (билетного оператора).
- 3.9. Билеты не подлежат возврату в следующих случаях:
- В случае опоздания на мероприятие Театр не возмещает покупателю стоимость билета;
 - обращение зрителя по поводу возврата билета после даты мероприятия, указанного на билете (в случае возврата не по вине Театра);
 - непосещение зрителем мероприятия, на которое был куплен билет;
 - предоставление физическим лицом для возврата билета, промаркированного штампом «Оплачено по договору», который был оплачен юридическим лицом по безналичному расчёту или иным физическим лицом (не являющимся заявителем) по безналичному расчёту.
- 3.10. Возврат билетов осуществляется в часы работы кассы Театра.
Ежедневно с 11:30 до 18:30 часа, перерыв с 14.00 до 15.00.
- 3.11. Во всех случаях билеты в кассе Театра принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.
- 3.12. Основанием для возврата денежных средств за возвращенные билеты, приобретенные в кассе Театра, является личное заявление зрителя о возврате денежных средств на имя директора театра с указанием паспортных данных зрителя. Если билеты приобретались по безналичному расчёту (через платежный терминал) в кассе театра, зритель в заявлении на возврат билетов должен указать последние четыре цифры банковской карты, по которой происходила оплата билетов.
- 3.13. Денежные средства за возвращенные билеты, приобретённые за наличный расчёт в кассе театра, зритель получает в кассе театра. Денежные средства за возвращенные билеты, приобретённые по безналичному расчёту в кассе театра путём оплаты банковской картой, зритель получает безналичным переводом на ту банковскую карту, по которой происходила оплата. Денежные средства за возвращённые билеты, приобретённые электронным образом на сайте театра, зритель получает на ту банковскую карту, по которой происходила оплата билетов.
Срок возврата денежных средств за возвращенные билеты, оплаченным любым способом, - до 30 (тридцати) дней.
- 3.14. В случае если билеты приобретались юридическим лицом по безналичному расчёту, возврат билетов осуществляется только при наличии заявления от юридического лица, приобретавшего билеты, заверенного подписью руководителя и главного бухгалтера.
- 3.15. Денежные средства возвращаются в сумме, равной стоимости билета, указанной на фискальном чеке с учетом полученных скидок.
- 3.16. Возврат билетов, приобретенных через официального представителя (билетного оператора), осуществляется исключительно через этих представителей.

4. Порядок посещения мероприятий

- 4.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.
- 4.2. 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.
- 4.3. Вход в театральное фойе доступен за 30 минут до начала мероприятия.
- 4.4. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются.
- 4.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты.
- 4.6. 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.
- 4.7. До начала мероприятия и в антракте в Театре работает буфет, а также осуществляется продажа театральных программ, буклетов на спектакль.
- 4.8. В соответствии со статьей 12 Закона РФ от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в Театре запрещено.
- 4.9. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.
- 4.10. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.
- 4.11. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи.
- 4.12. Вход в зрительный зал после третьего звонка воспрещен. Если вы покинули зрительный зал во время спектакля, вернуться на свое место вы сможете только в антракте.
- 4.13. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от Театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.
- 4.14. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.
- 4.15. В целях обеспечения охраны авторских и смежных прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись мероприятия.
- 4.16. Во время нахождения в Театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.
- 4.17. Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей. Зрители, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности, могут быть привлечены к административной ответственности.
- 4.18. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к заместителю директора по работе со зрителем, дежурному администратору или позвонить по телефону: (846) 332-59-72.