

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

АНО «Театр мюзикла»



Новиков А.А.

«01» сентября 2019г.

ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке реализации, возврата театральных билетов и посещении
Автономной некоммерческой организации**

«Театр мюзикла»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»), Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом АНО «Театр мюзикла» (далее – театр) с целью повышения качества обслуживания зрителей (слушателей), решения спорных вопросов между театром и зрительской аудиторией и содержит правила реализации, возврата театральных билетов и правила посещения театра зрителем (слушателем).

1.2. 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.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей (слушателей) путем размещения в кассовом зале театра и на официальном сайте театра <https://teamuz.ru> (далее – сайт театра).

1.4. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в театральной афише театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.5. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов вывешивается в здании театра в доступном для зрителей (слушателей) месте и на сайте театра.

1.6. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале театра и на официальном сайте театра не менее чем за десять дней до начала их действия.

2. Порядок реализации театральных билетов

2.1. Общие положения

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

а) в кассе театра,

б) у распространителей (агентов) :

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

- уполномоченных юридических лиц, действующих на основании агентских договоров,

в) через сеть Интернет на сайте <https://teamuz.ru/tickets/>

2.1.2. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие), проводимое театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов и посещения театра, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю театрального билета.

2.1.3. Театральный билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 №257.

Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- время и дату оказания услуги (время и дату проведения спектакля (мероприятия));
- место проведения спектакля (мероприятия), а также место зрителя (слушателя) в зрительном зале;
- стоимость услуги,
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.1.4. При покупке театральных билетов зритель (слушатель) имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке.

2.1.5. Билет действителен для посещения театра одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет, за исключением посещения спектаклей (мероприятий), на которые могут пройти родители с одним ребенком до 3-х лет без предоставления ему отдельного места.

2.1.6. Билет необходимо сохранять до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролерам билетов.

2.1.7. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) театра зрителю (слушателю) 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 театра.

При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей (слушателей) не принимаются.

2.2. Особенности реализации театральных билетов через кассы театра

2.2.1. Реализация театральных билетов на спектакли (мероприятия) театра через кассы театра осуществляется за наличный и безналичный расчет.

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

2.2.3. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.

2.2.4. Наличие театральных билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) зритель может уточнить в кассе театра по телефону +7 (495) 784-63-00.

2.3. Особенности реализации театральных билетов через распространителей

2.3.1. 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.

2.3.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на спектакли (мероприятия).

2.3.3. По безналичному расчету зрители (слушатели) могут приобрести билеты, перейдя по ссылке на официальном сайте театра или непосредственно на сайте <https://teamuz.ru/tickets/>. Этот способ дает возможность использовать для оплаты банковскую карту. Бланк театрального билета, приобретенный таким способом, распечатывается зрителем самостоятельно.

2.3.4. Официальные распространители получают доступ к билетной информации после выдачи квот и начинают реализацию билетов в соответствии со своими правилами реализации билетов.

2.3.5. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители 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.

2.3.6. Возврат билета, купленного через распространителя, осуществляется зрителем (слушателем) самостоятельно через того же распространителя.

3. Порядок возврата театральных билетов и стоимости билетов

3.1. Общие положения

3.1.1. Зритель (слушатель) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет продавцу на условиях, описанных в пунктах 3.2 и 3.3 настоящего Положения.

3.1.2. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой либо причине, продавец не возмещает зрителю (слушателю) стоимость билета.

3.1.3. В случае повреждения, порчи и утраты бланков билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.1.4. Билеты, купленные на перенесенный или замененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию зрителя (слушателя) могут быть возвращены продавцу на условиях, описанных в пунктах 3.2 и 3.3 настоящего Положения.

3.1.6. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) театра без предварительного уведомления зрителей (слушателей). Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

3.1.7. Администрация театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.

3.2. Особенности возврата театральных билетов через кассы театра

В связи с вступлением с 01 сентября 2019 года в законную силу Федерального закона от 18 июля 2019 г. N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", согласован следующий порядок возврата билетов:

3.2.1. Зритель (слушатель) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассу театра только в случае приобретения его за наличный и безналичный расчет в кассе или на сайте театра.

3.2.2. В случае отказа зрителя (слушателя) от посещения спектакля (мероприятия) не позднее чем за 10 (десять) дней до дня его проведения, зритель (слушатель) имеет право при возврате билета получить обратно 100 (сто) процентов цены билета.

3.2.3. В случае отказа зрителя (слушателя) от посещения спектакля (мероприятия) менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня его проведения, зритель (слушатель) имеет право при возврате билета получить обратно не менее 50 (пятидесяти) процентов цены билета.

3.2.4. В случае отказа зрителя (слушателя) от посещения спектакля (мероприятия) менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня его проведения, зритель (слушатель) имеет право при возврате билета получить обратно не менее 30 (тридцати) процентов цены билета.

3.2.5. В случае отказа зрителя (слушателя) от посещения спектакля (мероприятия) менее чем за 3 (три) дня до дня его проведения, театр вправе не возвращать зрителю (слушателю) стоимость билета, за исключением случаев, когда причиной возврата является болезнь зрителя (слушателя), либо смерть лица, являющегося членом его семьи

или близким его родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации. В такой ситуации возврат стоимости билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации, а в случае их отсутствия по согласованию с театром.

3.2.6. В случае отсутствия в кассе театра суммы денежных средств, достаточной для возврата стоимости билета (ов), покупатель имеет право обратиться с заявлением согласно пункту 3.2.1 настоящего Положения в администрацию театра для решения вопроса о дате выдачи суммы возврата.

3.2.7. Не подлежат возврату билеты в кассы театра, полученные зрителем (слушателем) по:

- коллективным заявкам;
- на безвозмездной основе;
- приобретенные у распространителей.

3.2.8. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе и на сайте Театра, с неповрежденным контролем.

3.2.9. При отмене, замене или переносе спектакля (мероприятия) зритель (слушатель) вправе вернуть театру купленные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. В этом случае стоимость билетов на указанное мероприятие возвращается зрителю (слушателю) полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене спектакля (мероприятия) – до начала мероприятия;

- при отмене спектакля (мероприятия) – начиная со дня отмены мероприятия до дня, когда мероприятие должно было состояться;

- при переносе спектакля (мероприятия) – в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие, но не позднее, чем до начала перенесенного мероприятия.

3.3. Особенности возврата театральных билетов через распространителей

3.3.1. Возврат билетов, приобретенных через распространителей, указанных в подпункте б) пункта 2.1.1. настоящего Положения, осуществляется слушателем (зрителем) самостоятельно через того же распространителя и на их условиях.

3.3.2. Вопросы, связанные с возвратом билетов, приобретенных на сайте <https://teamuz.ru>, можно решить на сайте <https://intickets.ru/refund/>, а так же по телефонам: 8 (499) 322-31-06, +7 (495) 784-63-00.

4. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) театра

4.1. Порядок нахождения в театре

4.1.1. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии театрального билета или приглашения, дающего право на посещение спектакля (мероприятия).

4.1.2. Вход в театральное фойе доступен за 45 (сорок пять) минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – за 15 (пятнадцать) минут до начала спектакля (мероприятия) (после 2-го звонка).

4.1.3. Любые оправдания опоздания на спектакль (мероприятие) не принимаются. Зрители (слушатели) должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия).

4.1.4. Во избежание очередей на входе в театр перед началом спектакля (мероприятия), связанных с контролем билетов, необходимо заранее приходить на спектакль (мероприятие).

4.1.5. При входе в театр зрители (слушатели) должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

4.1.6. В случае выхода зрителя (слушателя) из театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра спектакля (мероприятия).

4.1.7. При проходе организованной группы зрителей (слушателей), старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей (слушателей) по очереди перед собой.

4.1.8. Находиться в театре без билета и в каких-либо служебных помещениях театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

4.1.9. После завершения спектакля (мероприятия) зрители (слушатели) обязаны покинуть помещения театра, но не позднее времени окончания работы гардероба (пункт 5.4 настоящего Положения).

4.2. Порядок просмотра спектакля (мероприятия)

4.2.1. Вход в зрительный зал возможен только за 15 (пятнадцать) минут до начала спектакля (мероприятия) (после 2-го звонка).

4.2.2. Зрители (слушатели) обязаны занимать места согласно номера ряда и места, указанных в билете.

4.2.3. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах.

4.2.4. Администрация театра имеет право осуществлять проверку у зрителей (слушателей) наличия и действительности билетов.

4.2.5. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

4.2.6. Опоздавшие зрители (слушатели), в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных контроллером, а в антракте пересечь на места, указанные в билетах.

4.2.7. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля (мероприятия).

4.2.8. На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

4.2.9. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

Родители и педагоги должны следить за тем, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля (мероприятия) другим зрителям (слушателям).

За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

4.2.10. Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям (слушателям) запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

4.2.11. После окончания спектакля (мероприятия) нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

4.2.12. При групповом посещении спектакля (мероприятия) старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

4.2.13. Категорически запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;
- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

5. Особенности пользования гардеробом театра

5.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями (слушателями) в гардероб.

5.2. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем (слушателем) без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

5.3. Одежда зрителю (слушателю), потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

5.4. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут.

6. Прочие условия

6.1. Во время нахождения в Театре зрители (слушатели) обязаны:

- бережно относиться к имуществу театра,
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения театру материального ущерба зритель (слушатель) обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- курить в театре и на прилегающей территории к театру (ст. 9 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

6.3. Зритель (слушатель) обязан не допускать неуважительного отношения к администрации театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям (слушателям)).

6.4. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

6.5. Зрители (слушатели), не выполняющие законные указания администрации театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

6.6. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители (слушатели) могут обратиться к главному администратору или позвонить по телефону +7 (495) 784-63-00.