

Утверждаю

Директор

ГБУК ТО «Театр юного зрителя»

(А.В. Бахарев)

« 28 » августа 20 17 г.

МП

**Правила продажи, возврата билетов и посещения
государственного бюджетного учреждения культуры Тверской
области «Театра юного зрителя»**

**Г. Тверь,
2017 г.**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом государственного бюджетного учреждения культуры Тверской области «Театра юного зрителя» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее – мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра www.tuz-tver.ru и являются договором публичной оферты, покупка билетов является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

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

2. Порядок бронирования театральных билетов

2.1. Бронирование билетов на все театральные постановки происходит по телефону 8(4822) 34-97-03 (касса ТЮЗа), осуществляется с момента размещения репертуара на сайте Театра и прекращается за сутки до начала каждого мероприятия в отдельности.

2.2. При оформлении брони зритель несет полную ответственность за предоставление корректных данных, запрашиваемых сотрудником Театра по телефону. В случаях непредоставления и/или предоставления недостоверных и/или неполных сведений администрация Театра оставляет за собой право аннулировать оформленную заявку.

3. Порядок продажи театральных билетов

3.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра в часы ее работы по адресу: г. Тверь, ул. Советская, д.32 или на официальном сайте театра www.tuz-tver.ru, а также у уполномоченных физических и юридических лиц, действующих на основании гражданско-правового договора и/или имеющих официальное удостоверение работника Театра юного зрителя.

3.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), который оформляется путем выдачи по-

купателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы (утверждена приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 №257), содержащий информацию об условиях договора с потребителем:

- 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;
 - д) возрастное ограничение,
- и иную предоставляемую в соответствии с действующим Законодательством Российской Федерации информацию.

3.3. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе, по телефону (4822) 34-97-03, 32-22-70, 34-34-69, на сайте Театра www.tuz-tver.ru.

3.4. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

3.5. При приобретении билета в кассе и на Сайте Театра кассовый чек Зрителю не выдается, т.к. билет является бланком строгой отчетности

4. Порядок покупки электронного билета

4.1. Приобрести билет в режиме реального времени покупатель может на сайте Театра www.tuz-tver.ru, нажав на кнопку «Купить билет» на главной странице, в разделе «Афиша» или на странице желаемого спектакля.

4.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных «Театра юного зрителя», 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.

4.3. Электронный билет со штрих-кодом приравнен к бланку строгой отчетности и в обмене не нуждается. При желании покупатель может произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в часы работы кассы или за час до начала спектакля по адресу: г. Тверь, ул. Советская, д.32, назвав свою фамилию и дату спектакля, и предъявив распечатку электронного билета либо номер заказа. При обмене электронного билета на билет на бланке строгой отчетности электронный билет аннулируется и не будет принят к проходу. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчетности является разовой. При утере или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.

5. Порядок покупки билетов льготными категориями граждан

5.1. Согласно приказа директора театра Бахарева А.В. № 171 от 28 августа 2017 года «Об установлении льгот для отдельных категорий посетителей», в театре действует система продажи льготных билетов, ознакомиться с которой

можно на сайте театра www.tuz-tver.ru, в разделе «О театре» - «Документы» или же в информационном киоске в кассовом зале театра.

5.2. Покупка льготного билета осуществляется при предъявлении в кассе Театра документа, предоставляющего право на льготу.

5.3. Билет выдается именной в единственном экземпляре лично предъявителю документа или лицу, имеющему законное право действовать от имени лица льготной категории граждан, при предъявлении соответствующих документов.

5.4. В отношении несовершеннолетних лиц, относящихся к льготным категориям граждан, билеты могут быть приобретены их законным представителем при предъявлении соответствующего документа.

5.5. В отношении совершеннолетних лиц, относящихся к льготным категориям граждан, которые не могут физически присутствовать при покупке билета, билет может быть приобретен их законным представителем, действующим на основании договора опеки и/ или иного документа, подтверждающего право действия от имени лица льготной категории граждан.

5.6. Администрация Театра оставляет за собой право пересмотра квоты мест для льготных категорий граждан.

6. Порядок возврата театральных билетов

6.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в часы работы кассы театра до начала мероприятия, на которое был приобретён билет при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (с. 32 ФЗ РФ от 07.02.1992 № 2300-1 и п. 1 ст. 782 ГК РФ).

6.2. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

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

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

6.5. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится в кассе Театра и у его официальных представителей при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия - с момента официального оповещения о переносе мероприятия до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

6.6. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

6.7. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

6.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо у официальных представителей Театра, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

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

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

6.11. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

6.12. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов.

6.13. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

6.14. Театр имеет право изменять условия продажи 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.

6.15. В случае покупки электронных билетов, деньги возвращаются только лицу, произведшему безналичный расчет, только по безналичному расчету, для возврата билетов необходимо написать заявление, а также предъявить все распечатанные бланки электронных билетов в заказе, и удостоверение личности на тоже лицо, что и заказ. Возврат денежных средств осуществляется в течение 30 календарных дней.

7. Порядок посещения мероприятий

7.1. Вход в Театр осуществляется только при наличии билета.

7.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку.

7.3. При предъявлении льготного билета необходимо представить документ, подтверждающий право на льготное обслуживание.

7.4. На вечерние спектакли допускаются лица с 16 лет в сопровождении взрослого. Лица младше рекомендованного Театром возраста на вечерние спектакли не допускаются. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра. Администрация Театра не несет ответственность в случае нарушения данного подпункта настоящего свода правил.

7.5. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет. Исключение – дети до трёх лет, не занимающие отдельного места (при предъявлении свидетельства о рождении ребёнка).

7.6. Вход в театральное фойе доступен за 40 минут до начала мероприятия.

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

7.8. Лица с признаками инфекционных заболеваний на спектакли не допускаются.

7.9. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. Администрация Театра не несет ответственность за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе.

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

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

7.12. До начала мероприятия и в антракте в театре работает буфет.

7.13. В соответствии со статьей 6 Федерального закона «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001г. курение в театре запрещено.

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

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

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

7.17. После третьего звонка вход в зрительный зал запрещен.

7.18. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти на балкон, перейдя в зал только в антракте.

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

7.20. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

7.21. 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.

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

7.23. 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.

7.24. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к заместителю директора по организации зрителя, главному и/или дежурному администратору или позвонить по телефону (4822)34-97-03, 32-22-70.