



Утверждаю

Директор ГБУК Тверской области

«Театр юного зрителя»

Вахарев А.В./

М.П.

1 г



**Правила продажи, возврата билетов
и посещения**

**Государственного бюджетного учреждения культуры
Тверской области
«Театр юного зрителя»**

Тверь, 2021 год

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;

- Федеральным законом №54-ФЗ от 22.05.2003 года «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации»;

- Федеральным законом №3612-1 от 09.10.1992 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Постановлением Правительства РФ №1491 от 18.09.2020 года «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»;

- Приказом Минкультуры РФ от 29.06.2020 N 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

- Уставом государственного бюджетного учреждения культуры Тверской области «Театра юного зрителя» (далее - Театр)

1.2. Настоящие правила регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы, читки, мастер-классы и иные мероприятия (далее – мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.3. 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.

1.4. 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) 78-60-69 (касса ТЮЗа) и осуществляется только для организованных групп свыше 10 человек с момента размещения репертуара на сайте Театра и прекращается за 3 суток 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 за наличный и безналичный расчёт 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 покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем (форма утверждена Приказом Минкультуры РФ от 29.06.2020 N 702):

а) наименование и вид услуги;

б) дата и время оказания услуги (проведения мероприятия);

в) место проведения мероприятия, а также ряд и место зрителя в зрительном зале при его наличии, при отсутствии таковых указывается свободная рассадка;

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) 78-60-69 или 78-80-69 доб.707, 708, или 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. С 01.07.2019 года, согласно Федеральному закону №54-ФЗ от 22.05.2003 года «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», к каждому билету (в том числе и электронному) выдаётся кассовый чек, при покупке по безналичному расчету в кассе Театра выдается кассовый чек и чек с терминала оплаты по безналичному расчету, при on-line покупке кассовый чек доставляется на указанный адрес электронной почты.

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. Покупка осуществляется через сервис Quick tickets.

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 и кассовый чек, которые направляются на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа. При отказе покупателя подтвердить электронную почту на странице оплаты Театр не несёт ответственность за отсутствие у покупателя онлайн-чека об оплате.

4.3. Электронный билет является основанием для прохода через контроль Театра. Покупатель имеет право произвести обмен электронного билета на билет, сформированный

на бланке строгой отчетности, в часы работы кассы не позднее, чем 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 утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.

5. Порядок покупки билетов льготными категориями граждан

5.1. В соответствии со ст. 52 Закона РФ от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», распоряжением Правительства Тверской области от 13.08.2013 года № 398-рп «Об утверждении Комплекса мероприятий, направленных на защиту и поддержку детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, в Тверской области», программой «Социальная поддержка малообеспеченных слоёв населения Тверской области на 2017-2022 годы» и Приказом Комитета по делам культуры Тверской области № 30 от 14.02.2020 г. «Об утверждении порядка установления льгот государственными учреждениями культуры Тверской области, в отношении которых функции и полномочия учредителя осуществляет Комитет по делам культуры Тверской области, отдельным категориям граждан при посещении ими платных мероприятий», в Театре действует система продажи льготных билетов, ознакомиться с которой можно на сайте Театра www.tuz-tver.ru, в разделе «Зрителям»-«Льготное обслуживание» или же в информационном киоске в кассовом зале Театра.

5.2. Покупка льготного билета осуществляется в кассе Театра и или через сайт Театра при наличии технических условий только при предъявлении документа, предоставляющего право на льготу.

5.3. Билет выдается 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. Согласно Федерального закона № 3612-1 от 09.10.1992 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Постановления Правительства РФ №1491 от 18.09.2020 года «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» возврат денег за билеты осуществляется по номинальной стоимости не позднее чем за **трое суток** до начала мероприятия.

6.2. За возвращённый менее чем за 3 суток до начала мероприятия билет Театр деньги не возвращает (основанием является статья 52.1. ФЗ №3612-1 от 09.10.1992). Исключение составляют причины, предусмотренные частью десятой статьи 52.1 ФЗ № 3612-1 от 09.10.1992 (документально подтвержденные обстоятельства, связанные с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации) и пунктами 23 и 36 Постановления РФ №1491 от 19.09.2020. В этих случаях возвращается номинальная стоимость билета, документы на возврат денежных средств необходимо предоставить не позднее дня проведения мероприятия, за исключением документов согласно п.27.

6.3. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, Театр не возмещает покупателю стоимость билета, услуга считается оказанной.

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

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

6.6. 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 – в течение 14 календарных дней с момента официального оповещения об отмене мероприятия.

6.7. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии документа, удостоверяющего личность и документов, подтверждающих оплату.

6.8. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

6.9. 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.

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

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

6.12. Неиспользованный Театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

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 билетов по безналичному расчету с помощью банковской карты и электронных билетов деньги возвращаются только лицу, проведшему оплату и

только по безналичному расчету. Для возврата денежных средств необходимы следующие документы (основание является Постановление Правительства РФ №1491 от 18.09.2020 г.):

- заполненное заявление по установленной форме,
- оригинальные бланки Театральных билетов или электронный билет,
- копия 1ой и 2ой страниц паспорта (или иного документа, удостоверяющего личность),
- кассовый чек терминала оплаты.

Документы на возврат денежных средств принимаются также и посредством электронной почты на адрес tvertuz@gmail.com. Возврат денежных средств осуществляется в течение 30 календарных дней.

6.16. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные через систему Quick tickets (на сайте Театра) осуществляется только через личный кабинет или при обращении в «службу заботы». Театр не возвращает деньги за билеты, купленные через систему Quick tickets.

7. Порядок посещения мероприятий

7.1. Вход в Театр осуществляется только при наличии билета и/или кассового чека.

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

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

- 7.14. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.
- 7.15. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.
- 7.16. После третьего звонка вход в зрительный зал на большую сцену производится только с разрешения администратора, вход на камерную и экспериментальную сцену запрещён.
- 7.17. После третьего звонка зритель обязан пройти только на место, указанное администратором, заняв своё место только в антракте.
- 7.18. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от Театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.
- 7.19. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.
- 7.20. 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.
- 7.21. Во время нахождения в Театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила Театрального этикета и правила противопожарной безопасности.
- 7.22. 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.
- 7.23. 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) 78 60 69, 78 80 69 доб. 707 или 708.