

УТВЕРЖДАЮ

Директор Государственного бюджетного учреждения культуры Калининградской области «Театр эстрады «Янтарь-холл»

Тупий

Н.М.

« 11 »

20 23 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке реализации и возврата билетов
государственного бюджетного учреждения культуры Калининградской области
«Театр эстрады «Янтарь-холл»

(новая редакция)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 "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", Приказ Минкультуры России от 22.03.2021 N 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия", иными нормативно-правовыми актами, а также Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры Калининградской области «Театр эстрады «Янтарь-холл» (далее – Театр эстрады).

1.2. Настоящее положение определяет порядок реализации и возврата билетов на спектакли, концерты, концертные программы, представления и другие мероприятия, проводимые Театром эстрады (далее – мероприятия).

Настоящее Положение распространяется на мероприятия, проводимые сторонними организациями (Арендаторами) лишь в том случае, если Арендаторы дали согласие на присоединение и соблюдение настоящего Положения.

1.3. Билет - документ, содержащий штрихкод, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия. Билет может быть выполнен: на бланке строгой отчетности, распечатанном на термопринтере (изготовленный типографским способом и оформленный на бланке установленного Приказом Минкультуры РФ от

17.12.2008г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.02.2009 N 13322) образца); на бланке строгой отчетности, сформированном посредством автоматизированной системы (далее – Электронный билет).

1.4. Билет содержит следующие обязательные поля:

- 1) серия и номер билета, штрихкод;
- 2) наименование организации, организационно-правовая форма, ИНН организации, адрес постоянно действующего исполнительного органа юридического лица;
- 3) вид услуги: название мероприятия; время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- 4) стоимость услуги;
- 5) сведения об изготовителе бланка (при изготовлении форм бланков документов типографским способом).

1.5. Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей услуг Театра эстрады (далее – зрители) путем размещения на официальном сайте Театра эстрады янтарьхолл.рф, в кассе Театра эстрады, находящейся по адресу: 238560, Калининградская область, Светлогорский район, г. Светлогорск, ул. Ленина, дом 11, на информационной стойке Театра эстрады, расположенной по адресу: 236006, г. Калининград, ул. Театральная, дом 30 (ТРЦ Европа, атриум Лондон, 2 этаж), а также в иных местах, определенных директором учреждения после утверждения настоящего Положения.

1.6. Театр эстрады обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише Театра эстрады, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом, профессиональном и художественном уровне.

1.7. При проходе на спектакль по именованным билетам и, билетам, приобретенным по специальным программам, производится проверка документов с целью идентификации личности Зрителя. При несоответствии указанных в билете сведений о Зрителе, данным, содержащимся в предъявленном документе, Театр эстрады **не допускает Зрителя на мероприятие без возмещения затрат на покупку билета.**

2. Порядок реализации билетов.

2.1. Зритель может приобрести (купить) билет в кассе Театра эстрады, на официальном сайте Театра эстрады, а также у лиц и организаций, уполномоченных Театром эстрады на реализацию билетов (далее – уполномоченные распространители).

2.2. Наличие билетов на конкретные мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра эстрады или у уполномоченных распространителей, а также на сайте Театра эстрады либо по телефону кассы и справочной службы.

2.3. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром эстрады, зритель подтверждает факт заключения с Театром эстрады договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета.

2.4. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей на каждое мероприятие, устанавливаются согласно утвержденным соответствующим приказом директора учреждения расценкам мест. При этом информация о действующих расценках мест размещается в кассе и публикуется на сайте учреждения.

2.5. Реализация билетов, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, абонементе или экскурсионной путевке, не допускается.

2.6. Театр эстрады вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

3. Порядок возврата билетов и стоимости билетов.

3.1. Зритель (приобретатель билета) вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; ч. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации (части второй) от 26.01.1996г. № 14-ФЗ).

3.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

В исключительных случаях Театр эстрады вправе удовлетворить заявление об отказе от посещения мероприятия и возврате стоимости билета в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью близкого члена семьи (супруги, дети, родители).

В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, возврату подлежит не более 2 (двух) билетов, приобретенных на имя посетителя.

3.3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.13., настоящего Положения, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

- в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по причинам, **менее чем за три дня** до дня проведения зрелищного мероприятия, стоимость билета не возвращается.

3.4. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Театром эстрады зрелищного мероприятия посетителю, по его инициативе, возмещается в установленном организацией исполнительских искусств порядке полная стоимость билета организацией исполнительских искусств либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

Заявление о возврате билета должно быть подано посетителем в следующие сроки:

- при замене мероприятия – со дня объявления до даты показа мероприятия;
- при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененное мероприятие должен был состояться, а также в течение 30 (тридцати) календарных дней после указанной даты;
- при переносе спектакля – со дня объявления и до новой даты мероприятия.

Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

Возврат денежных средств производится в месте их приобретения при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

Театр эстрады при возврате посетителем билета на проводимое зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета.

Возврат посетителю стоимости билета осуществляется организацией исполнительских искусств либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет.

3.5. Билеты (за исключением именных билетов), реализованные организацией исполнительских искусств в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются, за исключением случая отмены мероприятия.

3.6. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра эстрады, а также у уполномоченных представителей.

Электронные билеты сдаются через сайт, на котором они приобретались. В случае отмены или замены мероприятия по вине Театра эстрады возврат электронных билетов происходит также через сайт по электронной почте.

3.7. О том, что зритель (покупатель) желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Театру эстрады за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление в установленной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания на имя директора Театра эстрады с обоснованием заявленных требований (далее – заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет, а также иные документы, установленные Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 1491 "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"

При подаче заявления зрителю, по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета на представленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета).

3.8. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подачи заявления.

3.9. Возврат денежных средств зрителю за билеты производится в месте приобретения данных билетов. При оплате билета банковской картой возврат денежных средств будет осуществлен на ту банковскую карту, которая была использована при покупке билетов, в течение 3-30 (от трех до тридцати) календарных дней (в зависимости от взаимодействия платежной системы с банком). Расходы, производимые банком отправителя, корреспондентским банком и банком бенефициара могут удерживаться из суммы платежа.

3.10. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

- 3.11. Билеты, полученные зрителем на безвозмездной основе, возврату не подлежат.
- 3.12. Сданные зрителем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.
- 3.13. В случае замены мероприятия билеты, приобретённые в кассе Театра на официальном сайте Театра эстрады, либо у официальных представителей Театра, считаются действительными.
- 3.14. Администрация Театра эстрады не несёт ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными представителями Театра эстрады.
- 3.15. Неиспользованный билет на определенное мероприятие не даёт права прохода на иные мероприятия.
- 3.16. В случае опоздания зрителя на мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возмещается.

4. Правила использования «Пушкинской карты»

- 4.1. Программа "Пушкинская карта" реализуется для граждан Российской Федерации в возрасте от 14 до 22 лет включительно в целях повышения доступности посещения мероприятий, проводимых организациями культуры.
- 4.2. «Пушкинской картой» можно оплатить только билеты на мероприятия, включенные в программу «Пушкинская карта». Использование карты для оплаты других билетов и снятие наличных с нее не допускаются.
- 4.3. Билет, приобретенный по "Пушкинской карте" именной. Сотрудник Театра эстрады вправе потребовать документ, удостоверяющий личность, для удостоверения права прохода и посещения мероприятия по билету, приобретенному по «Пушкинской карте». В случае предъявления билета гражданином, не являющегося владельцем «Пушкинской карты», администрация Театра эстрады вправе не допустить Зрителя на мероприятие.
- 4.4. При использовании "Пушкинской карты" запрещено:
- приобретать билеты для друзей или родственников;
 - пользоваться чужой "Пушкинской картой" или приобретать билеты на двух человек;
 - самостоятельно пополнять баланс, снимать и переводить деньги на другие карты.

5. Отдельные положения в отношении несовершеннолетних

- 5.1. В силу требований законодательства Российской Федерации все Мероприятия подлежат классификации в соответствии с установленными возрастными ограничениями.
- 5.2. Каждое из Мероприятий подлежит классификации и отнесению в одну из следующих категорий:
- для детей, не достигших возраста 6 (шести) лет - знак информационной продукции «0 +»;
 - для детей, достигших возраста 6 (шести) лет - знак информационной продукции «6 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шести лет»;
 - для детей, достигших возраста 12 (двенадцати) лет - знак информационной продукции «12 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше двенадцати лет»;

- для детей, достигших возраста 16 (шестнадцати) лет - знак информационной продукции «16 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шестнадцати лет»;

- запрещено для детей - знак информационной продукции «18 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей».

5.3. Приобретая Билет, Покупатель признает и соглашается с тем, что в соответствии с законодательством Российской Федерации конкретное Мероприятие может быть отнесено к числу тех Мероприятий, реализация Билета на которое, а равно проход, присутствие, прослушивание или просмотр которого могут быть запрещены для определенных категорий лиц.

5.4. Приобретение Билета, а равно проход, присутствие, прослушивание или просмотр Мероприятия возможны лишь в случае, соблюдения Покупателем/Посетителем требований к возрастным ограничениям.

5.5. Покупатель принимает и соглашается с тем, что ему, а равно лицу, которому он приобрел Билет (Посетителю), а равно лицам, следующим с Покупателем/Посетителем, может быть отказано в приобретении Билета, а равно в проходе, присутствии, прослушивании или просмотре Мероприятия в случае нарушения возрастных ограничений без компенсации стоимости билета.

На Театр эстрады не может быть возложена ответственность, а равно обязанность по компенсации каких-либо убытков в связи с нарушением Покупателем/Посетителем указанных положений.

6. Прочие условия

6.1. В соответствии с положениями Федерального закона от «27» июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Покупатель признает и соглашается с тем, что совершение Покупателем действий по приобретению билетов, является полным и информированным согласием Покупателя на предоставление Театру эстрады своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, сообщаемых Покупателем Театру эстрады в процессе приобретения Билета (Электронного билета) а именно: фамилия, имя, отчество, пол, контактный номер телефона, город, дату рождения (или возраст) и контактный адрес электронной почты.

Покупатель настоящим дает свое полное и информированное согласие государственному бюджетному учреждению культуры Калининградской области «Театр эстрады «Янтарь-холл» на предоставление прав на обработку его персональных данных в целях оказания Покупателю услуг по бронированию и оформлению для реализации Билетов на Мероприятие в рамках договора оказания услуг, заключаемого между Театром эстрады и Покупателем и услуг в связи с проведением Мероприятия в рамках договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия. По требованию Покупателя Театр эстрады обязуется предоставить Покупателю информацию о передаче его персональных данных в соответствии с настоящим пунктом третьим лицам.

6.2. Театр эстрады оставляет за собой право менять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе Театра и на официальном сайте Театра эстрады не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала их действия.

6.3. Театр эстрады оставляет за собой право вносить изменения в состав участников проводимых зрелищных мероприятий как с размещением указанной информации на официальном сайте Театра эстрады, так и без предварительного уведомления зрителей (при срочной замене участника в связи с обстоятельствами непреодолимой силы, в том

числе в связи с болезнью и проч.). Изменения состава участников не является основанием для возврата билетов.

6.4. Приобретая билет на зрелищное мероприятие, проводимое Театром эстрады, зритель соглашается с данными правилами и обязуется соблюдать данные правила и общественный порядок в здании Театра эстрады.

6.5. Настоящее Положение вступает в силу с 11.05.2023.