

УТВЕРЖДАЮ

Художественный руководитель
АУК ВО Воронежский Камерный театр

С.В. Карпов

« 19 » ИЮНЯ 2024г.

М.П.

**Правила продажи, возврата билетов и посещения
автономного учреждения культуры Воронежской области
«Воронежский камерный театр»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом автономного учреждения культуры Воронежской области «Воронежский камерный театр» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, творческие вечера, фестивали (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 <https://chambervrn.ru/events>.

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 театрального билета.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора. Электронная продажа билетов осуществляется на официальном сайте Театра, а также на сайте afisha.yandex.ru.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на официальном сайте Театра, а также на сайте afisha.yandex.ru.

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

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с правилами продажи билетов и посещения, установленными в Театре.

Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и кассового чека к нему (АС БСО). Билет на посещение культурного мероприятия представляет собой бланк строгой отчетности, содержащий в соответствии с Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 следующую информацию: серию и номер билета или уникальный номер электронного билета, сведения о зрелищном мероприятии (стоимость билета, в том числе электронного, название мероприятия, дату, время и место его проведения, место размещения посетителя). Если билеты (в том числе электронные) реализуются в рамках программы «Пушкинская карта», указывается реквизит «В рамках программы «ПУШКИНСКАЯ КАРТА». В случае реализации именных билетов указываются сведения о посетителе (фамилия, имя, отчество). Учреждение формирует такой документ в электронной форме и (или) отпечатывает с применением АС БСО согласно требованиям законодательства о применении ККТ в момент расчета между пользователем и клиентом. Он содержит сведения о расчете, подтверждающие факт его осуществления.

Форма билетов утверждается министерством культуры Воронежской области.

Оплата билетов производится по выбору покупателя за наличный расчет или с помощью банковской карты через терминал либо через платежную систему.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 №3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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» в случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

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

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

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

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Театра могут не приниматься к возврату.

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

Возврат посетителю стоимости билета осуществляется Театром либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета. Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем, сверх установленной Театром цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимом Театром 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 остальных случаях опоздания на мероприятие, не посещения мероприятия, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

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

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

3.4. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов (на бумажном носителе) возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств в этом случае производится только в кассе Театра при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

3.5. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия - в течение 10 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного

мероприятия;

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

3.6. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления о замене, переносе, возврате и прилагаемых к нему документов при наличии паспорта.

3.7. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.8. 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.

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

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

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

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

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

3.14. 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.

3.15. Возврат электронных билетов возможен не позднее, чем за 3-е суток до дня спектакля - через сайт Яндекс Афиши по ссылке: <https://widget.afisha.yandex.ru/refund>.

3.16. В случае отмены или замены спектакля по вине Театра возврат электронных билетов происходит через сайт по ссылке: <https://widget.afisha.yandex.ru/refund> - не позднее, чем за час до начала спектакля.

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 Театр возможен за час до начала мероприятия.

4.4. Лица в состоянии наркотического, алкогольного, токсического опьянения в Театр не допускаются.

4.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. Не разрешается входить в театр в шортах, пляжной обуви.

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 кафе на минус первом этаже.

4.8. В соответствии с п. 3 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» курение в Театре запрещено.

4.9. Вход в зрительный зал возможен 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, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

4.12. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.

4.13. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

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

4.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

4.16. 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.

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

4.18. 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.

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к директору Театра, дежурному администратору или позвонить по телефону: +7 (473) 280-12-71; +7(473) 280-12-70.