



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАУК  
«Амурский областной  
театр драмы»  
Т. Ф. Бедина  
20      года

## ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке реализации, возврата театральных билетов  
Государственного автономного учреждения культуры  
«Амурский областной театр драмы»

### 1 ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ

1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Законом РФ «Основы законодательства РФ о культуре», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформление на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проведение организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения» Гражданским кодексом РФ, Уставом государственного автономного учреждения культуры «Амурский областной театр драм» (далее театр)

1.2. Настоящее Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на спектакли и мероприятия, проводимые театром (далее Мероприятия), а также порядок их посещения.

1.3. Настоящее положение доводится до сведения потребителей услуг Театра (далее зрители) путем размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра.

1.4 Репертуар Театра, как совокупность произведений исполняемых в театре, ежемесячно утверждается директорам Театра. Длительность спектаклей и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно.

1.5. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы Мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав Мероприятия Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не является достаточным основанием для возврата билетов.

1.6. Информация о замене или отмене Мероприятия и сроках возврата театральных билетов размещается на здании театра в доступном для зрителей месте, на сайте Театра, в официальном аккаунте Instagram/

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

1.8. Театр предоставляет полную информацию о Мероприятиях, размещая её на стендах в кассовом зале, на сайте Театра, и иных рекламно-информационных поверхностях города. Информацию также можно получить по телефону 8(4162)33-74-20

## **2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

2.1 Билет приобретается на каждого входящего в Театр зрителя. Театральный билет действителен для одного лица вне зависимости от возраста. Дети до трех лет посещают Мероприятия бесплатно и без билета.

2.2. Цены на билеты устанавливаются приказом директора в начале каждого театрального сезона. Театр оставляет за собой право изменять стоимость билетов в течении театрального сезона.

2.3. Льготные билеты приобретаются на основании документов, установленных Театром. При входе в Театр контролер имеет право попросить показать документ на льготу, а зритель обязан его предъявить.

2.4 Бронирование билетов возможно по телефону 8(4162)33-74-20, в кассе театра или у распространителей Театра. Забронированные билеты, не выкупленные вовремя, снимаются с брони и поступают в свободную продажу.

2.5. Зритель может приобрести билеты на Мероприятия в кассах Театра (ул. Ленина 146, касса работает ежедневно с 11.00 до 18.45 без выходных и перерывов), на сайте театра, и у уполномоченных распространителей билетов, действующих на основании гражданско-правового договора.

2.6. Наличие билетов на Мероприятия зритель может уточнить в театральной кассе или на сайте [amurteatr.ru](http://amurteatr.ru) в разделе «Купить билет».

2.7. Приобретая билет на Мероприятия проводимые Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театр), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

2.8. Электронная продажа билетов осуществляется на сайте [amurteatr.ru](http://amurteatr.ru) в разделе «Купить билет» [quicktickets.ru](http://quicktickets.ru)

2.9. При приобретении театрального билета через кассу театра или у распространителей зритель получает: кассовый чек (основной документ подтверждающий приобретение билета) и бланк билета который содержит следующую информацию:

- наименование мероприятия;
- дата и время оказания услуги (время проведения спектакля);
- место проведения Мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- цена услуги;
- возрастную категорию мероприятия и иную предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.10. В соответствии с требованиями ФЗ от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая театральные билеты, следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятий Театра (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях).

### **3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

3.1. 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 при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В случае возврата билета более, чем за пять календарных дней до проведения Мероприятия, касса Театра возмещает покупателю 100% от стоимости билета.

3.3. В случае возврата билета в день проведения Мероприятия, касса Театра может, не возмещать покупателю стоимость билета.

3.4. В случае опоздания на спектакль по какой-либо причине, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

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

3.6. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассах Театра, а также у официальных представителей Театра (уполномоченных распространителей билетов).

3.7. В случае замены, отмены или переносе Мероприятия, стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится только в кассе театра при наличии билета с неповрежденной контрольной частью («контролем»).

3.8. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при отмене или переносе Мероприятия в течение пяти дней с момента официального оповещения об отмене или переносе Мероприятия;
- при замене спектакля в день объявленной даты показа, возврат билета принимается в кассе Театра до начала спектакля Мероприятия.

3.9. Администрация Театра не несет ответственность за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра, и не принимает поддельные билеты и билеты,

приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

3.10. В случае отмены или замены Мероприятия по вине Театра, возврат электронных билетов происходит также через quicktickets.ru (согласно п.п. 3.2. – 3.9. настоящего Положения).

3.11. Реализация билетов на quicktickets.ru прекращается за 1 час до начала Мероприятия.

3.12. Возврат билета осуществляется не позднее, чем за 3 часа до начала Мероприятия, указанного в билете. Билеты, приобретенные на основании фискального чека (кассового), подлежат возврату в кассу Театра. При возврате билета зритель должен предоставить следующие документы:

1. фискальный чек
2. бланк билета
3. заявление о возврате денежных средств (образец прилагается)
4. документ, удостоверяющий личность
5. реквизиты банковской карты, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчету.

3.13. В случае повреждения контроля или других повреждений билета, возврату или обмену данные билеты не подлежат.

3.14 Билеты приобретенные по коллективной заявке, приобретенные по безналичному расчету за счет средств третьих организаций, учреждений или предприятий ( в т.ч и целевые мероприятия) полученные зрителем на безвозмездной основе, в период проведения акций с предоставлением скидок, льгот и т.п. возврату или обмену не подлежат.

3.15. Забронированные ранее билеты должны быть выкуплены не позднее, чем за 1 сутки.

3.16. После начала Мероприятия билеты не возвращаются, стоимость билета Театром не возмещается.

3.17 В случае опоздания на Мероприятия, непосещения Мероприятия по какой-либо причине (кроме причин указанных в Постановлением правительства РФ «О новых, правилах возврата билетов на культурно-массовые и зрелищные мероприятия»), Театр не возмещает покупателю стоимость билета.

3.18. Возврат денежных средств производится согласно следующим параметрам:

- при возврате билета не позднее чем за 5 дней возвращается 100 % от стоимости билета;
- при возврате билета от 3 до 5 дней возвращается 50% от стоимости билета;
- при возврате билета от 3 дней до 3 часов до начала Мероприятия возвращается 30 % от стоимости билета;
- при возврате билета менее чем за 3 часа возвращается 0% от стоимости билета. Возврат билета возможен, если причина возврата - документально подтвержденная болезнью зрителя его родственника или смерти зрителя (ст. 52.1 «Основ законодательства о культуре»)

3.18.1 За приобретенные билеты через онлайн-систему quick tickets возврат билетов производится не менее чем за 6 часов до начала Мероприятия.

3.19. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой театра повторно.

3.20. Обмен билета на билет другого Мероприятия осуществляется в день обращения зрителя в кассу Театра. Разница в стоимости билетов определяется в следующем порядке

- в случае если стоимость билета на новое Мероприятие превышает стоимость Мероприятия указанного в обменном билете, то зритель производит доплату;

- в случае если стоимость билета на новое Мероприятие меньше стоимости Мероприятия указанного в обменном билете, то Театр производит зрителю выплату разницы в стоимости билетов.

3.21. Возврат денежных средств производится в следующем порядке:

- за билеты приобретенные за наличный расчет - наличными средствами в день обращения с заявлением в кассу Театра;

- за билеты приобретенные путем безналичного расчета с банковской карты зрителя - на банковскую карту зрителя в течении 10 дней с момента обращения с заявлением в кассу Театра;

- за билеты приобретенные онлайн через онлайн-систему quick tickets - на карту потребителя с которой производился расчет после обращения в онлайн-систему quick tickets;

- билеты приобретенные зрителем на Мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр, к возврату Театром не принимаются.

3.22. Театр при возврате зрителям билета вправе предложить ему посетить это Мероприятие в другое время или посетить другое Мероприятие Театра либо вернуть стоимость билета.

#### **4. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ**

4.1. Вход зрителя в Театр и работа обслуживающего персонала начинается за 1 час до начала спектакля.

4.2. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

4.3. На вечерние спектакли допускаются дети с 10 лет в сопровождении взрослого. Билеты на спектакли для детей (дневные) приобретаются с 3-х летнего возраста.

4.4. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты.

4.5. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра. В случае утери зрителем номерка, подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, одежда зрителю выдается в последнюю очередь.

4.6. Вход в зрительный зал возможен после первого звонка, за 30 минут до начала спектакля.

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

4.8. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи. Зрителям запрещается производить видео и фотосъемку спектакля (ст. № 1270 п. 1 часть 4 ГК РФ).

4.9. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении на свободные места.

4.10. В случае опоздания на спектакль зритель может прийти в зал только в антракте.

4.11. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

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

Зрители, нарушающие данные правила, могут быть выдворены за пределы Театра и по инициативе Театра привлечены к административной ответственности, согласно действующего законодательства РФ.

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться к главному администратору, тел. 8 (4162) 33-74-20.