Приложение к приказу

директора

МБУК ОМПУ

от 25.12.2019 № 168

**Правила продажи и возврата театральных билетов и абонементов**

**Камерного литературно – музыкального зала «Камерный театр»**

**Муниципального бюджетного учреждения культуры**

**«Объединенный музей писателей Урала»**

**(МБУК ОМПУ)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ “О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 22 мая 2003 г. N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Объединенный музей писателей Урала» (далее –Учреждение) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов Камерного литературно-музыкального зала МБУК ОМПУ (далее - Театр) на спектакли, концерты, фестивали и иные зрелищные мероприятия, проводимые Театром (далее – Мероприятия).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Учреждения: [www.ompural.ru](http://www.ompural.ru).

1.3. Цены на билеты устанавливаются Приказом директора Учреждения на основании «Перечня и тарифов на оказание платных услуг», действующего в Учреждении. Информация о действующих ценах размещаются в кассовом зале Театра и на сайте Учреждения www.ompural.ru.

1.4. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

**2. Порядок продажи театральных билетов.**

2.1. Приобретая билет, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Исполнителем (Учреждение), а также соглашается с данными Правилами и Правилами посещения Театра**.** Договор возмездного оказания услуг оформляется путем передачи Покупателю билета и кассового чека (БСО).

2.2. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора:

- наименование услуги (название Мероприятия)

- дата и время оказания услуги (дата и время проведения Мероприятия)

- место проведения Мероприятия;

- ряд и место в зрительном зале;  
 - стоимость услуги;

- возрастную категорию и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством

Российской Федерации информацию.

2.3. Продажа билетов на Мероприятия Театра осуществляется:

2.3.1. В кассе Камерного театра, расположенной в здании Театра по адресу: г. Екатеринбург, ул. Пролетарская, д.18. Тел. +7 (343) 371-96-03.

2.3.2. На официальном сайте Учреждения www.ompural.ru (Правила продажи билетов on-line размещены на сайте).

2.3.3. Уполномоченными лицами, действующими на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Учреждением.

2.3.4. Юридическими лицами (далее – Билетные агентства) на основании договоров, заключенных с Учреждением в соответствии с законодательством Российской Федерации:

- ООО «Городские билетные кассы» (www.kassy.ru);

- ООО «Кассир.ру» ([www.kassir.ru](http://www.kassir.ru));

- ООО "Дирекция театрально-зрелищных и спортивных касс" (www.uralbilet.ru).

Билетные агентства реализуют билеты на спектакли Театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и печатают билеты на собственных бланках строгой отчетности в соответствии с действующим законодательством.

2.4. При покупке билетов Покупатель вправе получить исчерпывающую информацию о наличии билетов на Мероприятие, о репертуаре Театра, наличии льгот, правилах посещения Театра, правилах продажи и возврата билетов.

2.5. Оплата билетов производится за наличный и безналичный расчет.

2.6. С 01.07.2019 Театр осуществляет расчеты с применением контрольно-кассовой техники (ККТ). При приобретении билета в кассе Театра покупателю выдается билет и кассовый чек, которые необходимо предъявить при входе в Театр и сохранять до конца Мероприятия.

2.7. Билет приобретается на каждого входящего независимо от возраста.

2.8. Рекомендуется посещение спектаклей согласно возрастной категории, указанной в афише и на билете.

2.9. За 30 минут до начала Мероприятия, касса Театра в первую очередь продает билеты на текущее Мероприятие.

2.10. В случае утраты, порчи билетов, билеты не восстанавливаются, возврату, обмену не подлежат.

**3. Порядок предоставления скидок и льгот.**

На Мероприятия Театра предоставляются:

3.1. Скидки по акциям:

В период проведения разовых акций предоставляются скидки на билет на отдельные Мероприятия Театра (утвержденные приказом директора) в размере от 5% до 50% от стоимости билета.

3.2. Льготы отдельным категориям граждан:

3.2.1.Отдельным категориям граждан предоставляются индивидуальные скидки на билеты (утвержденные приказом директора) в размере от 50% до 100%: ветераны и участники Великой Отечественной войны, многодетные семьи, пенсионеры (по старости), инвалиды I, II и III группы с одним сопровождающим, дети-инвалиды с одним сопровождающим, обучающиеся, военнослужащие, проходящих военную службу по призыву.

3.2.2. Почетным гражданам Свердловской области, а также лицам, награжденным знаком отличия Свердловской области «За заслуги перед Свердловской областью» I степени предоставляется возможность бесплатного посещения Мероприятий на основании Постановления Правительства Свердловской области № 659-ПП от 22.05.2013 г. «Об утверждении Порядка представления на территории Свердловской области мер социальной поддержки по бесплатному обслуживанию в областных государственных учреждениях культуры и искусства лицам, которым присвоено почетное звание Свердловской области «Почетный гражданин Свердловской области», а также лицам, награжденным знаком отличия Свердловской области «За заслуги перед Свердловской областью» I степени, в случае, если им не присвоено почетное звание Свердловской области «Почетный гражданин Свердловской области».

3.3. Льготы по предъявлению официальных писем:

Для государственных общественных организаций, иных благотворительных организаций при предъявлении официальных писем-обращений на имя директора Учреждения предоставляются скидки в размере от 50% до 100%.

3.4. Продажа билетов, указанных в п. 3.2 осуществляется только через кассу Театра при предъявлении документа, подтверждающего право на данные льготы.

3.5. Порядок предоставления и размер скидки (льготы) утверждаются приказом директора Учреждения на каждый спектакль отдельно.

3.6. Информация о льготах, скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения [www.ompural.ru](http://www.ompural.ru).

**4. Бронирование билетов**

4.1. Театр предоставляет услугу предварительного бронирования билетов:

- по телефону (343) 371-96-03 – касса Камерного театра,

- по телефону (343) 370-35-41 – администратор.

Бронь на билеты действует в течение 3-х дней, для коллективной заявки - в течение 7-ми дней. По истечении указанного срока бронь снимается автоматически без информирования покупателя.

4.2. За три дня до проведения Мероприятия бронирование не осуществляется.

4.3. Забронированные билеты выкупаются в кассе Театра.

4.4. Бронирование билетов на сайте Учреждения не производится.

4.5. Билеты, забронированные на сайтах билетных агенств: ООО «Городские билетные кассы» (www.kassy.ru); ООО «Кассир.ру» ([www.kassir.ru](http://www.kassir.ru)); ООО "Дирекция театрально-зрелищных и спортивных касс" ([www.uralbilet.ru](http://www.uralbilet.ru)) выкупаются по месту бронирования.

4.6. Сообщая контактную информацию при бронировании (имя, фамилия, номер телефона), Покупатель автоматически дает согласие на обработку персональных данных.

( п.6 Правил).

**5. Порядок возврата театральных билетов.**

5.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет Театру. 5.2**.** В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ “О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Посетитель имеет право при возврате билета: - не позднее чем за десять дней до дня проведения Мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента; - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения Мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета; - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения Мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Театром Мероприятия менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия Театр не возвращает Посетителю стоимость билета.

5.3. В случае отказа покупателя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации. Возврат стоимости билета производится в полном объёме на основании заявления Заявителя с приложением документов, подтверждающих указанные обстоятельства. 5.4. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются. 5.5. В случае опоздания на Мероприятие, нарушения Правил посещения мероприятий, стоимость билета не возмещается. 5.6. При возврате билета посетителем Театр вправе предложить ему посетить это Мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Мероприятие либо вернуть стоимость билета. 5.7. Возврат денежных средств за приобретенные билеты осуществляется по месту их приобретения. 5.8. Возврат билетов, приобретенных в билетных агентствах, осуществляется по правилам, указанным на сайте агента. В кассе Театра возврат таких билетов не производится.

5.9. Неиспользованный театральный билет не дает право входа на другие спектакли. 5.10. Возврат стоимости билета производится не позднее 7 дней с даты обращения, которое оформляется в форме письменного заявления, которое предоставляется в кассу театра (Приложение № 1 к настоящим Правилам). 5.11. **Отмена, замена, перенос Мероприятия**. 5.11.1. Театр в исключительных случаях оставляет за собой право на отмену, перенос и замену Мероприятия. Информация обо всех изменениях в афише размещается в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения [**www.ompural.ru**](http://www.ompural.ru).

5.11.2. В случае замены или переноса Мероприятия, купленные билеты действительны на вновь объявленное Мероприятие.

5.11.3. В случае замены, отмены либо переноса мероприятия, Зрителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.

Билеты принимаются в следующие сроки:

• при замене мероприятия – в срок до начала проведения Мероприятия;

• при отмене или переносе мероприятия – со дня распоряжения об отмене спектакля до даты, когда Мероприятие должно было состояться, плюс семь календарных дней,

• при переносе мероприятия – со дня распоряжения о переносе Мероприятия до даты, когда Мероприятие должно было состояться, плюс семь календарных дней, но не позднее даты, на которую Мероприятие перенесено.

Денежные средства в этом случае возвращаются в полном объеме при предъявлении чека контрольно-кассовой техники (ККТ) и билета на Мероприятие с неповрежденным контролем. 5.12. Денежные средства при возврате билетов возвращаются в соответствии со способом приобретения билетов (наличный или безналичный расчет). 5.13. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в сроки и по установленным банком-эмитентом правилам. 5.14. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются, денежные средства не возвращаются. 5.15. 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. 5.16. Являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Театром Мероприятий и не принимаются к возврату следующие билеты и абонементы: - форма и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; - элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Театром; - содержащие исправления; - с поврежденным контролем.

**6. Обработка персональных данных.**

Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента осуществления бронирования покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение №1

**«Форма заявления на возврат билетов»**

В Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Объединенный музей писателей Урала»

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(Ф.И.О. полностью)*

Паспорт:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*(серия и номер)*

Дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу вернуть денежные средства за приобретённые мною билеты (абонементы)

В количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ билетов

Название Спектакля: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата Спектакля \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Время \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ряд \_\_\_\_ место \_\_\_\_\_\_ стоимость \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Ряд \_\_\_\_ место \_\_\_\_\_\_ стоимость \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб.

Ряд \_\_\_\_ место \_\_\_\_\_\_ стоимость \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб

Ряд \_\_\_\_ место \_\_\_\_\_\_ стоимость \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб

Ряд \_\_\_\_ место \_\_\_\_\_\_ стоимость \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб

Сумма, подлежащая к возврату \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Способ оплаты: налично, банковской картой (нужное подчеркнуть)

*\*Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в сроки и по установленным банком-эмитентом правилам*.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ года

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящей подписью, я даю согласие ГАУК СО «УГТЭ» на обработку моих персональных данных в соответствие с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" и подтверждаю, что давая такое согласие, я действую по своей воле и в своих интересах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/**

ФИО Заявителя подпись

**ЗАЯВЛЕНИЕ ПРИНЯТО ОТ ЗРИТЕЛЯ**

**(***заполняет администратор театра или билетный кассир)*

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 \_\_ г.

Должность \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_