

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор муниципального бюджетного
учреждения культуры
городского округа Самара
«Театр «Самарская площадь»

Н.Ю. Носова
« 11 » 2020 г.
М.П.



**Правила продажи и возврата билетов на спектакли
и иные художественно-творческие мероприятия
муниципального бюджетного учреждения культуры г.о. Самара
«Театр «Самарская Площадь»**

Общие положения

- 1.1. Правила продажи и возврата билетов на спектакли и иные художественно-творческие мероприятия муниципального бюджетного учреждения культуры г.о. Самара «Театр «Самарская Площадь» (далее по тексту соответственно — Правила, спектакли и иные мероприятия, Театр) разработаны в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги "Организация и проведение спектаклей, концертов, творческих вечеров и иных художественно-творческих мероприятий" (далее по тексту — муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению муниципальной услуги;
- 1.2. Правила составлены на основании Федерального Закона № 54-ФЗ от 22.05.2003 года «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» и на основании закона РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями, вступивших в силу с 01 сентября 2019 г. Правила содержат нормы, регулирующие взаимоотношения покупателя и Театра при продаже и возврате билетов на спектакли и иные мероприятия;
- 1.3. Правила доводятся до сведения получателей муниципальной услуги (далее по тексту — заявители) путем размещения Правил в кассовом зале и на официальном сайте Театра <http://www.theater-samara.ru/>;
- 1.4. Приобретая билет на спектакль или иное мероприятие, заявитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также соглашается с Правилами. Указанный договор оформляется путем выдачи заявителю билета;
- 1.5. Билет должен соответствовать утверждённой форме (Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008г. № 257) и содержать следующую информацию: наименование учреждения (ИНН, КПП), место проведения, название и время начала спектакля или иного мероприятия, место в зале, цену и номер серии билета;
- 1.6. Билет не дублируется, при необходимости заявитель может изготовить ксерокопию билета для финансовой и налоговой отчетности самостоятельно.
- 1.7. Билет с исправлениями, наклейками и/или повреждениями, препятствующими его идентификации, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо

обязательств по нему. Лицо, приобретшее указанный билет, несет все риски и ответственность, связанные с подлинностью билета, в случае приобретения его у лиц, не являющихся представителями Театра;

- 1.8. При приобретении билетов на спектакль или иное мероприятие следует соблюдать возрастные ограничения, установленные Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Информация об указанных возрастных ограничениях указывается на афишах и билетах Театра.

2. Продажа билетов на спектакли и иные мероприятия

2.1. Продажа билетов на спектакли и иные мероприятия осуществляется:

- 2.1.1. в кассе Театра, находящейся в здании, расположенном по адресу: г. Самара, ул. Садовая, 231;
- 2.1.2. на официальном сайте Театра <http://www.theater-samara.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";
- 2.1.3. в билетных кассах ООО «Л-бюро», расположенных в ТЦ г. Самара, согласно агентскому договору на реализацию билетов на мероприятия, проводимые на площадке театра «Самарская площадь», и на официальном сайте ООО «Л-бюро» koncertsamara.ru;

2.2. Продажа билетов начинается не менее чем за 1 месяц и заканчивается во время начала мероприятия;

2.3. Оплата билетов на спектакли и иные мероприятия в кассе Театра, находящейся в здании, расположенном по адресу: г. Самара, ул. Садовая, 231, может осуществляться наличными денежными средствами или с использованием платежной банковской карты через платежный терминал по выбору заявителя;

2.4. Оплата билетов на спектакли и иные мероприятия на официальном сайте Театра <http://www.theater-samara.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" осуществляется:

- 2.4.1. с помощью личного кабинета, находящегося по адресу <https://zakaz.theater-samara.ru/>
- 2.4.2. без регистрации на сайте театра <http://theater-samara.ru/afisha.html>

Для покупки билета в режиме реального времени на сайте Театра заявителю потребуется платежное средство – действующая банковская карта одной из международных платежных систем: VISA, Master Card, МИР.

В целях приобретения билета заявитель под своим именем и паролем должен войти на сайт Театра, выбрать интересующее его мероприятие, требуемые дату и время, отметить на схеме места, билеты на которые заявитель желает приобрести (доступные для покупки места выделены цветом, соответствующим их стоимости).

Выбранное место необходимо обозначить путем однократного нажатия левой кнопки мыши, после чего выбранное место будет окрашено в белый либо иной цвет. Повторное нажатие указанной кнопки отменит выбор.

Закончив выбор места, необходимо нажать кнопку «Оформить заказ».

При оформлении заказа заявитель перенаправляется на страницу Газпромбанк (Акционерное общество) для ввода персональных данных. В случае успешного проведения платежа со счета заявителя списывается сумма в размере стоимости заказа. В случае, если оплата заказа не была завершена и/или завершена некорректно, заявитель вправе повторить процесс оплаты заказа с использованием платежной банковской карты.

При получении Театром из платежной системы информации об успешном платеже в личном кабинете заявителя заказ получит статус «Оплачено».

Заявитель вправе отказаться от заказа в любой момент до окончательного подтверждения заказа и совершения платежа;

2.5. Цены на билеты Театр устанавливает самостоятельно. Информация о ценах на билеты, спектаклях и иных мероприятиях размещается на официальном сайте Театра <http://www.theater-samara.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (Раздел «О театре», подраздел «Документы», «Прейскурант цен»), а так же в местах продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил, печатных и электронных СМИ, рекламных изданиях. Указанную информацию можно получить также в билетных кассах ООО «Л-бюро» и на официальном сайте ООО «Л-бюро» koncertsamara.ru, у физических лиц, реализующих билеты на спектакли и иные мероприятия на основании гражданско-правовых договоров, заключенных Театром с указанными лицами.

3. Возврат билетов

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ В ЗАКОН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ "ОСНОВЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ О КУЛЬТУРЕ", вступившего в силу с 1 сентября 2019 года.

МБУК г.о. Самара «Театр «Самарская площадь» (далее ТЕАТР)
утвердило следующий порядок возврата билетов (в том числе и электронных):

Причина отказа	Объем возвращаемых средств	Примечание
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе ТЕАТРА	100% стоимости приобретенного билета	С согласия посетителя вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам (болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника)	100% стоимости приобретенного билета	Основания отказа подтверждаются документально. ТЕАТР вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 10 и более дней до его проведения	100% стоимости приобретенного билета	ТЕАТР вместо возврата билета вправе организовать посещение того же мероприятия в другое время или посещение другого мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 5–9 дней до его проведения	50% стоимости приобретенного билета	
Отказ посетителя от посещения мероприятия за 3–4 дня до его проведения	30% стоимости приобретенного билета	
Отказ посетителя от посещения мероприятия за менее чем 3 дня до его проведения	ТЕАТР вправе не возвращать стоимость билета	

3.2. Объем возвращаемых средств (в том числе и за электронные билеты) производится по письменному ЗАЯВЛЕНИЮ при обращении в администрацию театра. Кроме ЗАЯВЛЕНИЯ необходимо предъявить чек, подтверждающий оплату билетов, банковскую карту, паспорт, возвращаемые билеты. Форму ЗАЯВЛЕНИЯ можно скачать на сайте ТЕАТРА: www.theater-samara.ru (раздел «О театре», подраздел «Документы»), заполнить, отсканировать его и билеты, приложить реквизиты карты, с которой вы оплатили билет. Весь пакет документов можно отправить на электронную почту театра teatrsampl@samaralan.ru. ЗАЯВЛЕНИЕ можно заполнить при личном обращении в кассу театра;

- 3.3. Театр по итогам рассмотрения требований заявителя в случае положительного решения об отмене покупки билета и возврате средств инициирует операцию отмены. При оплате билетов онлайн банковской картой на сайте возврат осуществляется тем же способом: безналично на тот же карточный счет, с которого была проведена оплата;
- 3.4. В случаях утраты, повреждения или порчи билетов дубликаты билетов не выдаются, денежные средства за указанные билеты не возвращаются.
- 3.5. К возврату принимаются только оригиналы билетов без каких-либо повреждений. Театр не несет ответственности за поддельные билеты;
- 3.6. В случаях опоздания на спектакль или иное мероприятие или непосещения спектакля или иного мероприятия, удаления из зрительного зала в связи с нарушением заявителем общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время показа спектакля или проведения иного мероприятия, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям и т.п.), денежные средства, уплаченные за билет, не возвращаются;
- 3.7. Информация об отмене спектакля или иного мероприятия, замене ранее объявленного спектакля или иного мероприятия другим, переносе ранее объявленного спектакля или иного мероприятия на другую дату, на другое время предоставляется посредством размещения информации на сайте Театра либо с помощью СМИ в день возникновения факта, препятствующего предоставлению муниципальной услуги;
- 3.8. Посетителю ТЕАТР не возвращает деньги, которые он заплатил сверх цены билета уполномоченным лицам и лицам, которым переданы права и обязанности по реализации билетов;
- 3.9. Возврат средств за билеты, приобретенные на мероприятия (спектакли) ТЕАТРА в сети билетных касс ООО «Л-Бюро» (KONCERTSAMARA.RU) осуществляется в торговых центрах «Вавилон» (г. Самара, ул. Ульяновская, д. 18) и «Вива-Лэнд» (г. Самара, пр. Кирова, д. 147), по будням с 10.00 до 18.00 при наличии паспорта. Телефон: +7 (846) 979-88-96

4. **Заключительные положения**

- 4.1. Настоящие Правила вступают в силу с «01» марта 2020 г.
- 4.2. Правила подлежат доведению до сведения работников ТЕАТРА, трудовая деятельность которых непосредственно связана с продажей и возвратом билетов на спектакли и иные мероприятия, под роспись;
Обязанность по возмещению посетителю возврата стоимости билета, согласно п. 3 Правил возложена на заместителя директора Кузьмину Марину Анатольевну, тел.: 337-41-51;
- 4.3. Правила подлежат доведению до сведения заявителей путем их размещения на официальном сайте ТЕАТРА <http://www.theater-samara.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и местах продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил;
- 4.4. В случае внесения изменений и дополнений в Правила информация об этих изменениях и дополнениях размещается на официальном сайте Театра <http://www.theater-samara.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и в местах продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил.