

УТВЕРЖДАЮ

директор МАУК «ЕТК»



**Правила продажи и возврата театральных билетов и абонементов
Муниципального автономного учреждения культуры
«Екатеринбургский театр кукол»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. N 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020г. №702, Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский театр кукол» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата театральных билетов и абонементов на спектакли, творческие мастер - классы, фестивали, иные мероприятия, проводимые Театром.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра www.uralkukla.ru.

1.3. Театр оставляет за собой право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за 10 (десять дней) до начала их действия.

1.4. Цены на театральные билеты и абонементы устанавливаются приказом по Театру. Администрация театра имеет право изменять стоимость театральных билетов в течение сезона, а также изменять цены на нереализованные театральные билеты, абонементы и мероприятия, проводимые Театром.

1.5. Информация о ценах на театральные билеты, абонементы, информация о льготах и скидках, условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на сайте Театра www.uralkukla.ru.

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

1.7. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектакля из репертуара Театра без предварительного уведомления зрителя. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

2. Порядок продажи билетов и абонементов

2.1. Продажа театральных билетов, абонементов на спектакли и мероприятия, проводимые в театре, производится на основании утвержденных планов залов:

- Большой зал 254 мест (зал с нумерацией мест);
- Малый зал 80 мест (свободная посадка без нумерации мест);
- Матин зал 40 мест (свободная посадка без нумерации мест);

2.2. Приобретая театральный билет или абонемент на спектакль, мероприятие, проводимые Театром, Потребитель (далее Зритель) подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Исполнителем (далее Театром), а также согласие с данными Правилами и Правилами посещения Театра. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Зрителю бланка билета/бланка электронного билета (отправляется Зрителю на указанный e-mail при оформлении покупки на сайте www.uralkukla.ru).

2.3. Бланк театрального билета представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020г. № 702). Бланк билета содержит информацию об условиях договора с потребителем:

- дата и время проведения спектакля, мероприятия;
- название спектакля, мероприятия;
- место проведения спектакля, мероприятия;
- номер места в зрительном зале /только Большой зал/;
- стоимость услуги;
- возрастные категории и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4. Театральные билеты или абонементы на спектакли, билеты на творческие мастер - классы, фестивали, иные мероприятия, проводимые Театром, приобретаются в кассе Театра, расположенной в здании Театра по адресу: г. Екатеринбург, ул. Мамина - Сибиряка, д. 143, тел. (343) 350-30-05 или в режиме on-line на официальном сайте Театра www.uralkukla.ru и в следующих каналах продаж:

- Отдел продаж Театра, тел. (343) 350-75-83;

- Уполномоченные представители Театра, имеющие доверенность;
- Городские билетные кассы (www.kassy.ru);
- Кассы Кассир.ру (www.kassir.ru);
- Яндекс Афиша (afisha.yandex.ru)

Наличие билетов на спектакли, мероприятия, проводимые Театром, Зритель может уточнить в кассе Театра, отделе продаж или на официальном сайте Театра www.uralkukla.ru.

2.5. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о репертуаре Театра, театральной постановке, программе мероприятия, фестиваля, наличии льгот, Правилах посещения Театра, Правилах продажи и возврата театральных билетов и абонементов, Политике в отношении обработки персональных данных Театра.

Информация о репертуаре Театра, содержании спектаклей, мероприятий, мастер – классов, коллективе авторов, составе исполнителей, возрастной ценз спектаклей, размещается на сайте www.uralkukla.ru в разделах «Репертуар» и «Афиша».

2.6. За 30 минут до начала спектакля касса Театра в первую очередь продает билеты на текущий спектакль.

2.7. Оплата театральных билетов, абонементов, иных мероприятий, проводимых Театром, производится за наличный и безналичный расчет.

2.8. Театральный билет, абонемент приобретается на каждого зрителя вне зависимости от возраста. Рекомендуются посещение спектаклей согласно возрастным категориям, указанным в Репертуаре Театра.

2.9. Билеты/абонементы, приобретенные on - line способом на сайте www.uralkukla.ru могут быть распечатаны на бланках билетов в кассе МАУК «ЕТК», которые можно получить в часы работы кассы Театра до начала спектакля, при предъявлении Номера заказа и документа, удостоверяющего личность.

2.10. В случае утраты, порчи оригинальных бланков МАУК «ЕТК», бланки театральных билетов/абонементов не восстанавливаются.

2.11. Театр участвует в программе «Пушкинская карта». Оплата театральных билетов, абонементов, иных мероприятий, проводимых Театром, по Пушкинской карте производится в кассе Театра и на сайте www.uralkukla.ru согласно Правилам, установленным Постановлением Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. N 1521 "О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры".

2.12. При покупке билетов через кассу право внеочередной покупки билетов имеют Герои Советского Союза; Герои России; Полные кавалеры ордена Славы; Герои Социалистического Труда; Герои Труда Российской Федерации; Полные кавалеры ордена Трудовой Славы; Ветераны Великой Отечественной войны; Ветераны боевых действий; Инвалиды Великой Отечественной войны; Инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в

период Второй мировой войны; инвалиды I и II группы. Указанные граждане приобретают билеты вне очереди при предъявлении подтверждающих документов.

3. Бронирование театральных билетов и абонементов

3.1. По желанию Зрителя возможно провести бронирование театральных билетов и абонементов на спектакли, мероприятия, проводимые в Театре:

- по телефону +7 (343) 350-30-05 через билетного кассира;
- по телефону +7 (343) 350-75-83 через отдел продаж;

Бронирование билетов на сайте не производится.

3.2. Забронированные билеты и абонементы должны быть выкуплены в трехдневный срок в кассе театра. По истечению указанного срока, бронь снимается автоматически без информирования Зрителя.

3.3. Бронирование осуществляется через Автоматизированную систему и начинается одновременно с продажей спектакля. Зритель при бронировании должен сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования. Сообщая свою контактную информацию и персональные данные, Зритель автоматически дает согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится, информация о Зрителе исключается из базы данных.

4. Порядок предоставления скидок и льгот

4.1. На основании Положения о порядке предоставления льгот и скидок МАУК «ЕТК» Театр предоставляет на спектакли и мероприятия следующие скидки:

4.1.1. Скидки по акциям, от 10 до 50%:

- в период проведения разовых акций Зрителям предоставляются скидки на билеты на отдельные спектакли Театра. Все акции регламентируются в установленном Театром порядке.

4.1.2. Индивидуальные скидки, от 20 до 100% для следующих категорий граждан:

- ветераны и участники ВОВ;
- участники локальных военных конфликтов;
- многодетные семьи г.Екатеринбурга и Свердловской области;
- инвалиды I, II, III группы с одним сопровождающим;
- дети инвалиды с одним сопровождающим;

На один спектакль Зрителю может быть продан 1 (один) билет по льготной стоимости, сопровождающее лицо приобретает билет на общих основаниях.

4.1.3. Скидки по предъявлению официальных писем, от 10% до 100%:

– для государственных общественных организаций, иных благотворительных организаций, при предъявлении официальных писем –

обращений на имя директора Театра с просьбой о предоставлении билетов по специальной цене.

4.1.4. Скидки при приобретении Личного театрального абонемента (ЛТА):

– при условии единовременного приобретения не менее 2 билетов на каждый спектакль в составе Личного театрального абонемента и количестве спектаклей от 3 спектаклей.

4.1.5. Скидки для партнеров Театра, корпоративных клиентов и клуба друзей Театра, от 10 до 30%

4.2. Скидки и льготы, в отношении стоимости театральных билетов и абонементов, утвержденные администрацией Театра, действуют для Зрителей только при покупке билетов через кассу Театра или отдел продаж при предъявлении документов, подтверждающих право на данные скидки и льготы.

4.3. В соответствии с п.2 ст.1 Федерального закона от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон российской Федерации о культуре» билеты, приобретенные по льготной стоимости, возврату и обмену не подлежат.

5. Порядок возврата театральных билетов

5.1. Общие условия возврата билетов:

Возврат билетов осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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 обращении Зрителя с заявлением о возврате денежных средств за приобретенный билет на Мероприятие не позднее, чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия, возвращается 100 процентов цены билета;
- При обращении Зрителя с заявлением о возврате денежных средств за приобретенный билет на Мероприятие менее, чем за 10 дней и не позднее чем за 5 дней до начала спектакля - возвращается 50% цены билета;
- При обращении Зрителя с заявлением о возврате денежных средств за приобретенный билет на Мероприятие менее, чем за 5 дней, но позднее, чем за три дня до начала спектакля – возвращается 30% цены билета;
- При обращении Зрителя с заявлением о возврате денежных средств за приобретенный билет на Мероприятие менее чем за 3 дня до проведения спектакля билеты к возврату не принимаются и денежные средства не возвращаются.

5.1.1. Порядок возврата билета в связи с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ.

В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зрителю возвращается 100% стоимости билета.

Заявление на возврат билета и неиспользованный билет принимаются не позднее даты проведения Мероприятия, на которое был приобретен билет.

При подаче заявления зритель обязан предоставить документ (копию), удостоверяющий личность, оригинал неиспользованного билета.

Справка медицинского учреждения или листок нетрудоспособности, либо зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти или выданное отделом записи актов гражданского состояния свидетельство (справка) о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя или его близким родственником, выданные не позднее даты проведения Мероприятия, включая документы, подтверждающие родство, могут быть предоставлены в течение 14 календарных дней со дня проведения Мероприятия, при условии, что заявление о возврате было предоставлено до начала Мероприятия.

Указанные документы, принимаются на электронную почту театра etk@ekadm.ru, либо в кассе Театра или почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении на адрес Театра: г. Екатеринбург, ул. Мамина-Сибиряка, 143.

Театр имеет право отказать зрителю в возврате денежных средств по заявлению в следующих случаях:

- зритель представил документы, содержащие недостоверную информацию;
- билет является именованным или приобретен и оплачен организацией по коллективной заявке или реализован в рамках специальной программы Театра;
- билет приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- заявление на возврат билета, либо иные документы по возврату, поданы позднее сроков, предусмотренных настоящими Правилами.

Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, и прилагаемых к нему документов, Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате

денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в настоящем пункте, и сообщает об этом посетителю.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных указанным пунктом, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств в размере полной стоимости билета Театр сообщает зрителю не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения зрителю такого решения указывается зрителем в заявлении о возврате.

Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе, производится в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств за электронный билет, приобретенный на сайте Учреждения, производится в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производятся расчеты, с учетом технических возможностей платежной системы, но не может превышать 20 дней с момента обращения (получения полного пакета документов на возврат).

5.2. Порядок возврата билетов, приобретенных в кассе Театра:

Для возврата стоимости билетов приобретенных в кассе Театра Зрителю необходимо в дни работы кассы Театра подойти и заполнить бланк Заявления (установленного Театром образца – Приложение № 1 к настоящим Правилам) указав такие детали как:

- фамилия, имя, отчество;
- паспортные данные;
- дату и время спектакля/абонемент;
- название спектакля/абонемент;
- ряд и место;
- количество билетов;
- сумму денежных средств, причитающуюся к возврату;
- причина возврата.

5.2.1. В случае безналичной оплаты Зрителем билетов (по карте) возврат денежных средств Зрителю осуществляется на карту, с которой был

произведен платеж. В случае наличной оплаты возврат денежных средств осуществляется наличными в кассе театра.

5.2.2. В кассе Театра возврату (замене) подлежат только оригиналы билетов с неповрежденным контролем. К возврату в кассе театра не принимаются билеты, приобретенные у билетных операторов: Городские зрелищные кассы, Kassir.ru и Яндекс Афиша, билеты приобретенные on – line способом на сайте Театра www.uralkukla.ru

5.2.3. В случае утраты, порчи бланки театральных билетов не восстанавливаются, деньги не возвращаются.

5.3. Порядок возврата стоимости билетов приобретенных on-line способом на сайте www.uralkukla.ru:

5.3.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от приобретенных on-line способом на сайте www.uralkukla.ru билетов до начала спектакля, мероприятия, проводимого Театром и вернуть денежные средства на карту или счет, с которого была произведена оплата в сроки, установленные банком-эмитентом.

5.3.2. Для возврата стоимости билетов необходимо заполнить на сайте www.uralkukla.ru бланк Заявления (установленного Театром образца) и направить скан-копию на возврат денежных средств по адресу: etk@ekadm.ru, либо заполнить бланк Заявления в кассе Театра, указав такие детали как:

- фамилия, имя, отчество;
- паспортные данные;
- дату и время спектакля/абонемент;
- название спектакля/абонемент;
- ряд и место;
- количество билетов;
- сумму денежных средств, причитающуюся к возврату;
- причина возврата.

5.3.3. Обработка всех электронных писем с заявлениями на возврат, осуществляется в будние дни, в часы работы отдела продаж с 09.00 до 18.00 часов. Письма, присланные в пятницу после 17.00 и в выходные дни, обрабатываются в первый рабочий день после получения.

5.4. В случае отмены, замены либо переноса на другую дату проводимого Театром спектакля или мероприятия по инициативе Театра Зрителю возмещается полная стоимость билета. Возврат денежных средств осуществляется на основании подписанного Зрителем Заявления на возврат денежных средств установленного Театром образца (Приложение № 1).

Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Театра, должно быть подано Зрителем в следующие сроки:

- при замене спектакля – со дня объявления до даты показа спектакля;
- при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе спектакля – со дня объявления и до изначально установленной даты показа спектакля.

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

Театр вправе предложить Зрителю перенести посещение спектакля на другую дату.

Билеты на замененный, перенесенный спектакль действительны на вновь объявленный спектакль с сохранением нумерации мест (Большой зал) при ее наличии. В случае если Зритель соглашается посетить спектакль, предложенный на замену, по билету, приобретенному на изначально объявленный спектакль, услуга считается оказанной в полном объеме и между Театром и Зрителем не возникает никаких дополнительных финансовых обязательств.

5.5. Производится информирование об отмене, замене, переносе спектакля, мероприятия только тех Зрителей, которые оставили контактную информацию в автоматизированной системе театра и оформили свое согласие на получение уведомлений от Театра.

5.6. Возврат стоимости абонементов на серию спектаклей не производится. В случае непосещения спектакля из состава абонемента, деньги за пропущенный спектакль не возвращаются. Администрация театра может предложить заменить пропущенный спектакль из состава абонемента на другой спектакль аналогичной возрастной категории, при наличии мест.

5.7. Возврат денежных средств за приобретенные билеты на целевой спектакль (выкупленный организацией) не осуществляется.

5.8. В случае опоздания на спектакль или непосещения спектакля по причинам, не связанными с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, нарушения

«Правил посещения Екатеринбургского театра кукол», стоимость билета, абонеента не возвращается.

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

5.10. Театр не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта www.uralkukla.ru по независящим от Театра причинам.

5.11. Театр не несёт ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта www.uralkukla.ru и несанкционированного доступа к сайту.

5.12. Театр не несёт ответственности за сроки осуществления платежей Платёжной системой, банками и иными организациями.

5.13. Ответственность Театра перед зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов.

5.14. Спорные вопросы между Театром и зрителем решаются путём переговоров, а при невозможности решения, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют в данной редакции до момента внесения в них изменений, дополнений или до издания в установленном порядке новых правил.

6.2. В Правила могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменением законодательных актов, регулирующих данные правоотношения, а также в случае изменения финансовых, материально-технических или организационных возможностей Театра, в том числе связанных с эксплуатацией автоматизированной системы продажи билетов.

6.3. Если вследствие изменения законодательства отдельные пункты настоящих Правил утратят силу, до момента внесения в них изменений и дополнений Театр в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

Директору МАУК ЕТК
П.С. Стражникову

От _____

_____ (Ф.И.О. полностью)
Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____
Контактный телефон _____
Адрес эл. почты (при наличии) _____

З А Я В Л Е Н И Е

В связи с _____ отменой/заменой/переносом мероприятия,
 личными причинами _____
прошу вернуть мне денежные средства в размере (сумма цифрами и прописью)
_____ за билет, приобретенный на спектакль (мероприятие)

Название спектакля (мероприятия)	
Дата и время проведения спектакля (мероприятия)	
Способ оплаты билета	<input type="checkbox"/> в кассе наличными <input type="checkbox"/> в кассе по б/карте* <input type="checkbox"/> на сайте театра www.uralkukla.ru *
Номер заказа / в случае приобретения билета через сайт театр www.uralkukla.ru /	

* В случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета в сроки, установленные правилами платежных систем.

С условиями возврата билетов, предусмотренными Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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", «Правилами продажи и возврата билетов МАУК «ЕТК», ознакомлен (а) и согласен (а).

Заявитель _____ / _____ (подпись, расшифровка)

«__» _____ 202__ г.

Заявление принято «__» _____ 202__ г.

Номер заказа _____ / _____

Номер билета _____

Места в зрительном зале (при наличии) _____

Сумма денежных средств, подлежащих возврату
