

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом

Директора МАУК «СДТ»

№ 133 от "24" ноября 2025 г.

Правила продажи и возврата театральных билетов

МАУК «Сарапульский драматический театр»

г. Сарапул
2025 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи, возврата театральных билетов (электронных билетов) и подарочных сертификатов (далее - Правила) МАУК «Сарапульский драматический театр» (далее - Театр) разработаны в соответствии:

- с Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 (редакция от 30.04.2021г.) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность федеральных, муниципальных государственных бюджетных учреждений культуры;

- с Постановлением Правительства от 18.09.2021г. №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»;

- с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия"

- Постановлением Правительства УР от 05.11.2014г. № 412 «Об утверждении требований к качеству государственных услуг, оказываемых в сфере культуры»;

- с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 г. № 702 "Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности"

1.2. Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Зрителя и Театра при реализации театральных билетов и посещении Театра. Вносить изменения в настоящие Правила Театр имеет право в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Зрителей. Редакция Правил, утвержденная Приказом директора Театра и размещенная на официальном сайте Театра и в кассовых залах, (далее – Текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Зрителем и Театром применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Зрителем, при условии, что Зритель сможет указать, какая именно редакция действовала в момент возникновения отношений. В противном случае применению подлежит текущая редакция.

1.3. В Правилах продажи и возврата билетов используются следующие основные понятия и определения:

«*Драматический театр*» - вид театрального искусства;

«*Театр*» - организация, осуществляющая театральную деятельность в целях, удовлетворения и формирования духовных потребностей зрителей в сценическом искусстве, а также развития театрального искусства;

«*Зритель*» - посетитель, который смотрит сценическое представление;

«*Спектакль*» - акт показа сценического произведения; название сценического произведения в репертуаре театра (может быть «стационарным» (показывается на сцене театра) и «выездным» - показывается на сценах арендованных площадок). В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» установлена следующая классификация спектаклей текущего репертуара с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции и указанием на билете и рекламе театра:

Для детей, не достигших возраста 6 лет – 0+

Для детей, достигших возраста 6 лет – 6+

Для детей, достигших возраста 12 лет – 12+

Для детей, достигших возраста 16 лет – 16+

Для детей, достигших возраста 18 лет – 18+

«*Кассовый чек*» (приравнен к бланку строгой отчетности) – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем (Театром) и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт». Бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между пользователем и клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;

«*Билет*» - является договором на оказание услуг в сфере культуры и, приобретая его, Зритель соглашается с Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил реализации билетов и требований, предъявляемых при посещении спектакля, а Театр обязуется оказать услугу в виде показа спектакля, проведения театрализованного представления, концертной программы указанных в билете, в установленные дату и время.

«*Театральный билет*» - документ, удостоверяющий право пользования услугами театра;

«*Бронирование билетов*» - процесс, при котором зритель может заранее зарезервировать места на мероприятие.

«Подарочный сертификат» - это документ, подтверждающий авансовый платеж и дающий право на получение товаров и/или услуг на сумму, эквивалентную номиналу сертификата;

«Пригласительный билет» - это письменное приглашение посетить то или иное мероприятие;

«Электронный носитель» – устройство (мобильный телефон, планшет) с помощью которого можно предоставить информацию в электронном виде.

Цены на билеты Театр устанавливает самостоятельно, по представлению заместителя директора по организации зрителя и маркетинговой деятельности, утверждаются приказом директора Театра.

Реализация билетов и абонементов на зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете и абонементе не допускается.

Цены (тарифы) на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, организации культуры устанавливают самостоятельно.

2. ПРОДАЖА И БРОНИРОВАНИЕ БИЛЕТОВ В ТЕАТРАЛЬНЫХ КАССАХ

2.1. Зритель может приобрести билеты на спектакли в кассе Театра по адресу: г. Сарапул, ул. Первомайская, 22а, со вторника по пятницу - с 11-00 до 19-00; в субботу с 10-00 до 18-00, в воскресенье с 09-00 до 17-00 (понедельник - выходной), режим работы в летний период: с понедельника по пятницу – с 10:00 до 18:00 (суббота и воскресенье - выходной). Наличие билетов на конкретные даты и спектакли зритель может уточнить в кассе театра, по тел. 4-03-66 или у администраторов по тел. 4-03-59.

2.2. Продажа билетов в театральных кассах производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

2.3. Продажа билетов начинается, как правило, за 1 месяц до показа спектакля (в отдельных случаях данный срок может быть изменен по решению дирекции Театра с размещением соответствующей информации на сайте).

2.4. Предварительная продажа билетов осуществляется в порядке «живой очереди» в кассе Театра, а также на сайте Театра.

2.5. Бронирование билетов происходит через кассу театра или администраторов по телефону или при личном визите зрителя.

2.6. Бронь действует 3 дня с момента бронирования мест.

2.7. Забронированные билеты можно выкупить на сайте театра или в кассе театра в течение 3 дней, но не позднее чем за день до спектакля.

3. ПРОДАЖА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ТЕАТРА

3.1. Для покупки электронного билета необходимо зарегистрироваться и создать личный кабинет на сайте <https://quicketickets.ru/sarapul-dramaticheskij-teatr>. При регистрации личного кабинета на сайте QuickTickets.ru необходимо в качестве логина указать свою электронную почту. Далее необходимо

перейти в почту и проверить письмо от QuickTickets.ru, в котором указывается пароль.

Важно соблюдать регистр при внесении данных. Для удобства пользования личным кабинетом предлагается указать фамилию, имя, отчество, электронный адрес и телефон для связи.

3.2. Для входа в личный кабинет требуется ввести логин и пароль, которые присваиваются пользователю при регистрации. В случае утраты пароля, необходимо воспользоваться кнопкой «Восстановить пароль». На указанную при регистрации электронную почту Пользователя придет ссылка для внесения изменений.

3.3. Зритель несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на Сайте под его именем, и обязан немедленно уведомить Театр любым доступным способом о случае несанкционированного его использования.

3.4. Автоматизированная билетная система через личный кабинет предлагает Пользователю выбрать в афише интересующий спектакль на определенную дату и время. При наличии доступных мест ниже наименования спектакля кнопка с датой и временем спектакля высвечивается красным цветом. Следует обратить внимание на Максимальное разрешенное количество 7 билетов – за одну покупку. В случае необходимости покупки дополнительных билетов, требуется создать дополнительный заказ. При покупке так же необходимо обязательно указать Имя Фамилию, и номер телефона.

3.5. По завершении оформления заказа требуется произвести оплату банковской картой.

3.6. Оплата на сайте выполняется с использованием банковских карт платежных систем СБП (Система быстрых платежей) VISA International, MasterCard World Wide, МИР, Пушкинская карта. Пользователь будет перенаправлен на платежный шлюз банка для ввода данных карты.

3.7. В случае, если обслуживающий банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей, может потребоваться ввод специального пароля. Способы и возможность получения паролей для совершения платежей можно уточнить в банке, выпустившем карту. Сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается банком. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных российским законодательством. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в соответствии с требованиями платежных систем Visa Int. и MasterCard Europe Sprl, МИР.

3.8. После заполнения всех требуемых полей платежного средства и подтверждения платежа, нужно вернуться на QuickTickets.

3.11. В случае успешной авторизации и проведения платежа информация о покупке электронного билета отражается в личном кабинете (во вкладке ЗАКАЗЫ).

3.9. Правила использования электронного билета:

3.9.1. При входе в зал электронный билет может быть предоставлен как на бумажном, так и на электронном носителе.

3.9.2. Электронный билет, действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет Зрителю право прохода через контроль на указанный в билете спектакль в установленные дату и время.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТЕАТРА

4.1. Театр обязуется использовать информацию, полученную от Зрителя, для организации работы Сайта и в целях выполнения обязательств перед зрителем.

4.2. Театр имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для зрителя в случае нарушения настоящих правил.

4.3. Театр имеет право закрыть доступ к Сайту без предварительного уведомления Пользователя и не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение доступа к нему по независящим от Театра причинам.

4.4. Театр не несет ответственности за прямые и/или косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к нему.

4.5. Ответственность Театра перед зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и зрителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности разрешить их этим путем регулируются законодательством Российской Федерации.

5. ПРОДАЖА ПОДАРОЧНЫХ СЕРТИФИКАТОВ

5.1. Зритель может приобрести подарочные сертификаты на спектакли в кассе Театра по адресу: г. Сарapul, ул. Первомайская, 22а, номиналом от 200 до 1000 рублей.

5.2. Подарочный сертификат предоставляет его предъявителю право приобретения билетов, на мероприятия, проводимые Театром. Предъявитель подарочного сертификата может самостоятельно выбрать подходящее мероприятие из тех, что представлены в актуальной афише Театра. На мероприятия иных организаторов, проходящие в Театре, подарочный сертификат не распространяется.

5.3. Приобретение билетов при помощи сертификата на сайте не осуществляется.

5.4. В случае если цена приобретаемых билетов ниже номинала предъявленного подарочного сертификата, то разница между ценой и номиналом подарочного сертификата не возвращается. В случае, если цена приобретаемых билетов выше номинала предъявляемого подарочного сертификата, то возникающую разницу предъявитель доплачивает в кассу наличными денежными средствами. Расчёт можно произвести несколькими подарочными сертификатами.

5.5. По одному подарочному сертификату предъявитель может приобрести билеты на одно или несколько мероприятий, в зависимости от номинала сертификата. Предъявитель может одновременно использовать несколько сертификатов разного номинала.

5.6. Срок действия подарочного сертификата – в течение одного года с момента приобретения. Каждый сертификат имеет индивидуальный номер и дату приобретения.

5.7. В случае утери либо утраты подарочного сертификата, сертификат восстановлению не подлежит, выплата его стоимости не производится.

5.8. Подарочный сертификат можно использовать один раз, после использования он сдается заведующему кассовым залом Театра.

5.9. Подарочный сертификат не является ценной бумагой либо товаром и не подлежит возврату, обмену на денежные средства, либо размену на сертификаты меньшего номинала. Подарочный сертификат с механическими повреждениями (информация о сроке действия сертификата не читается, сертификат разорван полностью или более чем на 50%) не действителен.

5.10. Сертификат не может быть обналичен и не является основанием для получения денег.

5.11. Сертификат не является именной и может быть передан третьим лицам. Театр не несет ответственности за то, кому и на каких основаниях передается сертификат покупателем, либо иным лицом.

5.12. Сертификаты, имеющие признаки подделки, к использованию не принимаются.

6. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО НА ВНЕОЧЕРЕДНУЮ ПОКУПКУ

6.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов:

- 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, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

6.2. В соответствии с Законом РФ №4301-1 от 15.01.1993 г. «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. «О ветеранах» Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов среди категорий граждан, указанных в пункте 4.1 настоящих Правил.

7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО НА ПРИОБРЕТЕНИЕ ЛЬГОТНЫХ БИЛЕТОВ

7.1. Лица, имеющие право на приобретение билетов по льготе отображены в Таблице «Перечень льгот, предоставляемых в МАУК «СДТ» (Приложение №1)

7.2. Лица, имеющие право на приобретение билетов по льготе при покупке билета обязаны показать оригинал и предоставить копию документа, подтверждающего право на льготу. Список документов отображен в Приложении № 1.

7.3. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется из числа имеющихся в свободной продаже билетов.

7.4. Театр оставляет за собой право изменять льготные категории физических и юридических лиц, величину льготы и условия ее предоставления по своему усмотрению, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

8. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ПО СПЕЦИАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ

8.1. Программа «Пушкинская карта» призвана придать дополнительный импульс формированию молодежной аудитории, обеспечивая доступность и благоприятные условия посещения Театра.

8.1.1. Данная специальная программа предназначена для граждан Российской Федерации в возрасте от 14 до 22 лет на момент покупки билета, которые желают лично посетить спектакль.

8.1.2. Билеты по данной программе реализуются на заранее объявленные спектакли. Информация о таких спектаклях с условиями продажи билетов и правилами посещения заблаговременно публикуется на Сайте Театра и размещается в кассовом зале.

9. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

9.1. Театр реализует билеты самостоятельно, не прибегая к услугам распространителей. Продажа билетов производится в кассах и на сайте Театра, а также через сотрудников театра:

- Администратора гастрольно-выездной деятельности;
- Главного администратора;
- Заместителя директора по организации зрителя и маркетинговой деятельности;
- Заведующего кассового зала.

10. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

10.1. Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов) устанавливается на основании Постановления 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” (далее – порядок возврата). Форма заявления на возврат билета (электронного билета) утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021г. №351.

10.2. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случаях чрезвычайных ситуаций и мер введенных местными, региональными или федеральными властями, отказа посетителей от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью посетителя, болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

10.3. На возврат билетов (электронных билетов) право имеет посетитель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение спектакля, оплатившее билет.

10.4. Заявление о возврате (Приложение №2) представляется посетителем заведующему кассовым залом в окно кассы Театра, расположенной в здании Театра, в рабочие дни в установленные часы работы кассы. Заявление должно поступить в кассу театра не позднее дня проведения спектакля, на который посетителем был приобретен билет (электронный билет). Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию посетителя на копии заявления о возврате делается отметка о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

10.5. Подача заявления о возврате производится посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается надлежащим образом заверенная копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

10.6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении посетитель указывает способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств.

10.7. Билет должен быть действительным - соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации и установленным театром правилам продажи билетов.

10.8. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Театра принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом посетителю (его представителю). В заявлении проставляется запись о принятом решении словами «РАЗРЕШАЮ или ВОЗРАЖАЮ».

10.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Театра сообщает посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих

способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате.

10.10. О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

10.11. Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 5 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

10.12. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость билета не включаются и выплате Театром не подлежат.

10.13. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Театра, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

10.14. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным в кассе Театра, производится в кассе Театра, если иное не предусмотрено договором.

10.14.1 Возврат денежных средств по билетам и электронным билетам осуществляется через кассу театра, заведующим кассового зала, назначенным приказом директора Театра ответственным лицом. Возврат денежных средств за неиспользованный билет осуществляется наличным или безналичным путем. Заведующий кассового зала возвращает денежные средства посетителю за неиспользованный билет, на основании заявления на возврат полученного от посетителя, так же составляет акт о возврате денежных сумм за неиспользованный билет (Приложение №3). Акт о возврате денежных сумм за неиспользованный билет заведующий кассового зала сдает в экономическую службу Театра с приложенными к нему подтверждающими документами (заявление на возврат, погашенные неиспользованные билеты (электронные билеты) кассовый чек, чек на возврат денежных средств).

10.14.2. Начальник расчетно-экономического отдела Театра принимает акт о возврате денежных сумм от заведующего кассовым залом и проверяет верность заполнения акта, сумму возвращенных денежных средств и наличие всех приложений к нему.

10.14.3. Начальник расчетно-экономического отдела Театра передает акты по реестру передачи документов в кассу МКУ «ЦБУиО г. Сарапула» в соответствии с договором на бухгалтерское (бюджетное) обслуживание от 16.06.2021г.

10.15. Администрация Театра оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих российскому законодательству. Информация будет заблаговременно размещена на информационных носителях в кассовом зале и на сайте Театра.

10.16. Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

10.16.1. Информация об отмене, замене или переносе спектакля и о порядке возврата билетов размещается на сайте Театра и на информационных стендах в кассах Театра. Администрация Театра оставляет за собой право производить замену артистов спектакля без предварительного уведомления посетителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

10.16.2. Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Театра, должно быть подано посетителем 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.

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

10.17. Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

10.17.1. В случае отказа посетителя от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). С заявлением о возврате именного билета (именного электронного билета) вправе обратиться посетитель, указанный в именном билете.

10.17.2. Заявление о возврате представляется посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не производится.

10.17.3. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;
- билет реализован по специальной программе;
- в случае систематического (более 2 раз в месяц) обращения посетителя с заявлениями о возврате;
- посетителем не соблюдены сроки возврата билета, установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

10.17.4. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета и, в зависимости от сроков подачи заявления о возврате

относительно даты проведения спектакля, возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

Срок возврата билета до начала представления:	Процент от цены билета, которая возвращается потребителю:
не позднее 10 дней	100% стоимости билета
от 10 до 5 дней	50% стоимости билета
от 5 до 3 дней	30% стоимости билета
менее 3 дней	не возвращается

Возврат денежных средств производится при предъявлении оригинала билета с неповрежденным контролем и кассового чека. Для оформления возврата необходимо написать заявление в кассе театра и предъявить документ удостоверяющий личность.

Возврат электронных билетов, **купленных через билетную систему quicktickets**, в случае отказа от посещения спектакля (ТП) по причинам, не связанным с болезнью или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником, производится следующим образом:

Срок возврата билета до начала представления:	Процент от цены билета, которая возвращается потребителю:
не позднее 3 дней	100% стоимости билета
менее 3 дней	не возвращается

Возврат денежных средств производится в личном кабинете билетной системы quicktickets.

10.18. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя.

10.18.1. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате, не позднее дня проведения спектакля.

10.18.2. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

10.18.3. В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные

документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

10.18.4. Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней.

10.18.5. В случае отказа посетителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены, либо направлены заказным почтовым отправлением с уведомлением или ценным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами;

г) билет (электронный билет), в том числе именной билет, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

10.19. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

10.19.1. В случае отказа посетителя от посещения спектакля, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Заявление о возврате в связи со смертью родственника также может быть направлено по электронной почте: SarT1911@yandex.ru.

10.19.2. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

10.19.3. В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель вправе

представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в установленный срок.

10.19.4. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и вышеперечисленные документы, не позднее 14 дней со дня проведения спектакля.

10.19.5. Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов.

10.19.6. В случае отказа посетителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы, предусмотренные настоящими правилами представлены не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) требуемые документы представлены в сроки, установленные настоящими правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня и не позднее дня проведения спектакля.

Приложение №1. Таблица «Перечень льгот,
предоставляемых в МАУК «СДТ»

**Перечень льгот,
предоставляемых в МАУК «Сарапульский драматический театр»**

Льгота не предоставляется на ПРЕМЬЕРНЫЕ ПОКАЗЫ спектаклей!!!

Размер льготы	Категория лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов	Документы, подтверждающие право на льготу
На детские мероприятия		
100% (бесплатно) при наличии свободных мест	- дети участников СВО - дети-сироты - сопровождающие лица детей-сирот (1 человек), детей из детских домов (1 человек)	любой документ, подтверждающий статус ребенка
	- дети до 3-х лет	свидетельство о рождении
50% от стоимости любого свободного места	- многодетные семьи на детские спектакли	удостоверение многодетного родителя
	- школьники из малообеспеченных семей	официальное письмо из учебного заведения
	- дети-инвалиды и лица их сопровождающие (1 человек)	справка об инвалидности либо удостоверение с отметкой об инвалидности
На взрослые мероприятия		
100% от стоимости любого свободного места	- участники СВО, семьи участников СВО	официальная справка
50% от стоимости любого свободного места	- школьники из малообеспеченных семей	официальное письмо из учебного заведения
	- участники локальных войн	удостоверение участника локальных войн
	- ветераны и участники ВОВ, участники Трудового фронта	удостоверение ветерана или участника ВОВ
	- инвалиды всех групп и лица их сопровождающие (1 человек)	справка об инвалидности либо удостоверение с отметкой об инвалидности
	- ветераны труда	удостоверение ветерана труда

5% от стоимости любого свободного места	- лица, состоящие в профсоюзной организации	профсоюзный билет
300 рублей	- школьники (исключение: покупка по «Пушкинской карте»)	официальное письмо из учебного заведения
200 рублей	- студенты (исключение: покупка по «Пушкинской карте»)	удостоверение студента

Приложение №2. Форма заявления
о возврате в МАУК «СДТ»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА)

Директору
МАУК «Сарапульский драматический театр»
Бовдуй Л.Е.

от _____
(указать ФИО посетителя (его представителя))

адрес: _____

электронная почта: _____

телефон: _____

заявление.

Прошу произвести возврат денежных средств за

_____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент))

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия (спектакля)

_____.

(указать причину отказа)

Наименование спектакля, концертной программы, театрализованного представления _____

Дата проведения _____ Время проведения _____

Размещения посетителя: место _____ ряд _____

Стоимость билета _____ (_____) руб.

Номер билета _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного или через кассу театра)

_____. Наличный или безналичный расчет _____.

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Оригинал неиспользованного билета, абонемента.
- 2) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента.
- 3) Копия электронного кассового чека.
- 4) Копии документов, удостоверяющих личность, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

(дата)
инициалы)

(подпись)

(фамилия,

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить по телефону; по электронной почте, указанной в настоящем заявлении (нужное подчеркнуть)

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

1. почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
2. по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
3. вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

Правила и условия возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным в МАУК «Сарапульский драматический театр».

Срок возврата билета до начала представления	Процент от цены билета, которая возвращается потребителю
Не позднее 10 дней	Возвращается полная стоимость билета
От 10 до 5 дней	Не менее 50%
От 5 до 3 дней	Не менее 30%
Менее 3 дней	Не возвращается

Я, _____ с требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) ознакомлен.

Согласие на обработку персональных данных.

Выражаю свое согласие на обработку МАУК «Сарапульский драматический театр» моих персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"⁴. Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления, либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(Заполняется организацией)

Заявление принято: " _____ " _____ 20__ г.

(должность)

(подпись)

(расшифровка)

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г.

Решение о возврате (разрешаю, возражаю)

В

размере _____

на основании порядка возврата билетов МАУК «Сарапульский драматический театр».

Приложение №3. Акт
о возврате в МАУК «СДТ»

МАУК «Сарапульский драматический театр»		0103

организация, номер телефона		

Подразделение по организации зрителя и маркетинговой деятельности		

структурное подразделение		
Контрольно - кассовая машина	_____	номер производителя
	модель (класс, тип, марка)	регистрационный
_____		й

		Заведующий кассовым залом
		Вид операции

Номер документа	Дата составления

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель

АКТ

должность

**о возврате денежных сумм посетителям (зрителям)
за неиспользованный электронный входной билет**

подпись

расшифровка подписи

(в том числе по ошибочно пробитым кассовым чекам)

“ _____ ” _____ Г.

Настоящий акт составлен комиссией, которая установила:

Но- мер по по- рядку	Наименование отдела, секции	Код бригады	Номер чека	Сумма чека, руб. коп.	Должность, фамилия, и., о. лица, разрешившего возврат денег по чеку
1	2	3	4	5	6
Итого:					

Выдано посетителям (зрителям) по возвращенным ими электронным входным билетам (по ошибочно пробитым чекам) согласно акту

на
сумму

прописью

_____ руб. _____ коп.

На указанную сумму следует уменьшить выручку кассы.
Перечисленные возвращенные посетителям (зрителям) электронные входные билеты погашены и прилагаются к акту.

Приложение _____

Члены комиссии:

Зам. директора по ОЗ и МД

подпись

расшифровка подписи

Главный администратор

подпись

расшифровка подписи

Заведующий кассовым залом

подпись

расшифровка подписи