УТВЕРЖДАЮ
Директор муниципального учреждения культуры
«Подольский драматический театр»
_____О.О.Ефремов
Приказ от 28.12.2024 № 59

**Положение о порядке продажи и возврата билетов
в Муниципальном учреждении культуры
«Подольский драматический театр»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата билетов в Муниципальном учреждении культуры «Подольский драматический театр» (далее – Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом муниципального учреждения культуры «Подольский драматический театр» (далее – Театр).

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения Зрителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Театра (pdkdrama.ru) и является договором публичной оферты (далее – Оферта), покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже билетов. Оферта считается заключенной в момент оплаты билета Покупателем и выдачи ему билета и кассового чека.

1.4. Театр имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, размещая его в кассах Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала его действия.

1.5. Билетом, указанным в пунктах 1.2 и 1.3 Положения, является билет, оформленный на бланке установленного образца. Билет содержит следующую информацию:
- наименование и ИНН Театра;
- наименование и вид мероприятия;
- дату и время проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место Зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги.

1.6. Под кассовым чеком, указанным в п. 1.3 Положения, понимается бланк строгой отчетности, отпечатанный на контрольно-кассовой технике, используемой для формирования в

электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях. Перечень реквизитов, которые являются обязательными для бланка строгой отчетности, установлен п. 1 ст. 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

1.7. Билет на мероприятие действителен только при предъявлении одновременно с кассовым чеком.

1.8. В случае повреждения, порчи и утраты билетов на бланках Театра, их дубликаты не выдаются, денежные средства Покупателю не возвращаются.

1.9. Электронный билет – это входной электронный документ, автоматически формируемый в режиме онлайн электронным способом в виде графического изображения с BAR-кодом, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Зрителя на разовое посещение мероприятия и получение услуг Организатора, указанных в «электронном» билете.

1.10. Электронный билет не является документом строгой отчетности. Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету, предъявив его на входном контроле либо в распечатанном виде, либо на экране смартфона, с обязательным хорошо читаемым штрих-кодом (для считывания Сканером).

1.11. В случае копирования бланков электронных билетов, проход на мероприятие будет возможен только по тому билету, который был предъявлен первым (прочитан Сканером).

1.12. Театр может сам являться Организатором мероприятий либо выступать партнером других организаторов по продаже билетов на их мероприятия.

1.13. Мероприятия могут проводиться как на площадке Театра (Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, улица Железнодорожная, дом 20А), так и на других театральных площадках.

1.14. Организатор мероприятия обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Организатор мероприятий оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав мероприятий без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.15. При приобретении билета на мероприятие, необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассира билетной кассы Театра.

1.16. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине, Театр не возмещает Покупателю стоимость неиспользованных билетов.

1.17. Неиспользованный билет не дает права входа на любые другие мероприятия.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Покупатель может приобрести реализуемые Театром билеты на мероприятия:

- в кассе Театра по адресу: Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, улица Железнодорожная, дом 20А (время работы кассы: за один час до начала мероприятия);
- на сайтах билетных операторов.

2.2. Театр не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

2.3. Наличие билетов на конкретную дату и время мероприятия Покупатель может уточнить в кассе Театра, по телефону, указанному на сайте Театра.

2.4. Продажа билетов в кассах Театра:

2.4.1. Продажа билетов в кассах Театра производится за наличный расчет и по банковским картам платежных систем VISA, VisaElectron, MASTERCARD, Maestro, МИР в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.4.2. При покупке билетов Зритель имеет право получить у кассира Театра исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения мероприятия.

2.5. Продажа билетов билетным оператором (партнеров Театра) через сайт Театра:

2.5.1. Перечень билетных операторов приведен на главной странице сайта Театра. Продажа билетов у билетных операторов осуществляется по правилам, установленным билетным оператором.

2.5.2. Зритель, приобретающий билет у билетного оператора, обязан ознакомиться с условиями покупки и возможности возврата билетов у билетного оператора.

2.5.3. Билетный оператор вправе взимать плату за оказание Зрителю сопутствующих услуг.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1. Билеты принимаются к возврату в следующие сроки:
- при замене мероприятия – с момента официального оповещения Театром о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения Театром о переносе мероприятия до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения Театром об отмене мероприятия и в течении 10 календарных дней после даты, указанной в билете.

3.2. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия номинальная стоимость возвращаемых билетов возмещается Покупателю полностью без возврата комиссионного сбора за покупку билетов у билетного оператора.

3.3. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные у Театра либо у его официальных представителей, считаются действительными на заменённое мероприятие.

3.4. Возврат билетов, приобретенных в кассе Театра:

3.4.1. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Театра по причинам, связанным с болезнью Покупателя (Зрителя) или со смертью лица, являвшегося членом его семьи

или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, при обращении с заявлением о возврате в кассу Театра при предъявлении документов, подтверждающих указанные обстоятельства, Покупателю возвращается 100 процентов стоимости Билета;

3.4.2. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Театра по причинам, не связанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупатель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Оферты и вернуть билет, при этом:

– при обращении Покупателя в Театр не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения мероприятия Покупателю возвращается обратно 100 процентов стоимости Билета;

– при обращении Покупателя в Театр менее чем за 10 (десять) календарных дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения мероприятия Покупателю возвращается обратно не менее 50 процентов стоимости Билета;

– при обращении Покупателя в Театр менее чем за 5 (пять) календарных дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия Покупателю возвращается обратно не менее 30 процентов стоимости билета;

– при обращении Покупателя в Театр менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, возврат стоимости билетов не производится;

(при исчислении сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается).

3.4.3. Не подлежат возврату в кассы Театра билеты, полученные Зрителем:

- по коллективным заявкам, приобретенных Организацией по Договору и безналичному расчету;
- на безвозмездной основе;
- приобретенные на сайте Театра;
- приобретенные у билетных партнеров;
- приобретенные у прочих официальных и неофициальных распространителей.

3.4.4. Возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:

- при возврате билета, приобретенного в кассе Театра за наличный расчет, Покупатель получает денежные средства в день возврата билета, при условии наличия средств в кассе. В случае отсутствия средств в кассе, возврат производится в течение 5 рабочих дней. Возврат наличных денежных средств осуществляется в часы работы кассы.
- возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом.

3.4.5. Для возврата билетов, приобретенных в кассе Театра, Покупатель должен предъявить:

- оригинал билета с неповреждённым контролем;
- кассовый чек;
- заявление о возврате билетов (Приложение № 1 к настоящему Положению);
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- банковскую карту, с которой была произведена оплата.

3.4.6. В случае утери или замене банковской карты, с которой была произведена оплата билетов, Покупатель вправе предоставить другую банковскую карту с указанием ее реквизитов в заявлении о возврате билетов.

3.4.7. Возврат билетов осуществляется при личном визите в кассу Театра по адресу: Московская область, Городской округ Подольск, город Подольск, улица Железнодорожная, дом 20А.

3.5. Возврат билетов, приобретенных у Билетных операторов через сайт Театра.

3.5.1. Возврат билетов, приобретенных у билетного оператора, производится билетным оператором в сроки и в порядке, установленные билетным оператором.

3.5.2. Обмен билетов, приобретенных у билетных операторов, не производится.

3.6. Возврат билетов, приобретенных в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», по программе «Пушкинская карта»:

- возврат стоимости билетов, приобретенных по программе «Пушкинская карта», при обращении Покупателя за 24 часа до проведения мероприятия осуществляется полностью;
- возврат стоимости билетов, приобретенных по программе «Пушкинская карта», при обращении Покупателя менее чем за 24 часа до проведения мероприятия не осуществляется.

Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, при наличии кассового чека.

4. ЦЕНЫ НА БИЛЕТЫ

4.1. Театр самостоятельно устанавливает цены на билеты на все проводимые Мероприятия, которые утверждаются Приказом директора Театра.

4.2. Возможно изменение стоимости билетов на конкретное мероприятие, которое также утверждается Приказом директора Театра.

4.3. В целях социальной поддержки граждан, Театр утверждает Перечень льгот, предоставляемых Театром отдельным категориям населения, и условия их предоставления (Приложение № 2 к настоящему Положению).

4.4. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется только в кассах Театра.

5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Принимая настоящую Оферту, Покупатель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром в целях продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые организатором мероприятия, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Театр 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.

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

Приложение №1 к Положению

Директору
Муниципального учреждения культуры
«Подольский драматический театр»
от _____
(Ф.И.О. покупателя)
Паспорт: серия_____№_____
_____
_____
(Кем и когда выдан)
Зарегистрирован по адресу:_____
_____
Телефон:_____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу возвратить мне денежные средства за приобретенный (ые) в кассе Театра / на официальном сайте Театра / (нужное подчеркнуть) билет /электронный билет/ (нужное подчеркнуть) на спектакль на «_____»_____20___г. в _____:____ часов, в количестве _____штук.

Причиной возврата билетов является _____
_____
_____

Настоящим подтверждаю, что с Положением о порядке продажи и возврата билетов МУК «ПДТ» ознакомлен(а) и возражений не имею.

□ Прошу осуществить возврат денежных средств за билеты в безналичном порядке на мою банковскую карту, с которой была произведена оплата за приобретенные билеты в кассе Театра.

□ Прошу осуществить возврат наличными денежными средствами при личном обращении в кассу Театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

В случае приобретения билетов в кассе Театра с помощью платежного средства, возврат платежа осуществляется только в безналичной форме на то же платежное средство. В случае приобретения билетов в кассе Театра за наличный расчет, возврат осуществляется наличными денежными средствами (при предъявлении документа, удостоверяющего личность).

Документы к заявлению прилагаю:
1. Билеты
2. Кассовый чек

_____
(Подпись, ФИО)

«_____»_____20___г.

Приложение №2 к Положению

Перечень льгот, предоставляемых Театром отдельным категориям населения и условия их предоставления.

1. Муниципальное учреждение культуры «Подольский драматический театр осуществляет бесплатный вход на спектакли текущего репертуара Театра для следующих групп населения:

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- Герои Социалистического Труда;
- Герои Труда Российской Федерации;
- Полный кавалеры ордена Славы;
- Обладатели Ордена «Мать-героиня»;
- Инвалиды Великой Отечественной войны;
- Ветераны Великой Отечественной войны;
- Труженики тыла во время Великой Отечественной войны;
- Военнослужащие, участники специальной военной операции и члены их семей;
- Ветераны боевых действий;
- Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
- Обучающиеся и студенты из числа детей-сирот и детей, оставшиеся без попечения родителей, местом жительства которых является Городской округ Подольск Московской области.

2. В билетной кассе Театра можно приобрести билеты на 50% ниже минимальной стоимости билетов на спектакль следующим льготным категориям:
- члены многодетных семей;
- военнослужащие;
- люди с инвалидностью I-ой и II-ой группы.

3. На спектакли повышенного спроса количество мест, реализуемых по льготным ценам, ограничено (не более 5% от общего числа мест в зрительном зале).

4. На премьерные спектакли, указанные льготы не распространяются.

5. Реализация билетов по льготным ценам производится только в кассе Театра. Чтобы приобрести льготный билет, покупателю необходимо обратиться в кассу Театра лично и предъявить оригинал документа установленного образца, подтверждающего право на льготу (например: удостоверение ветерана ВОВ; для полных кавалеров ордена Славы — орденская книжка; для военнослужащих — справка на увольнительную и военный билет; для инвалидов — справка ВТЭК с предоставлением паспорта; для несовершеннолетнего – оригинал справки из образовательного учреждения; удостоверение многодетной семьи и пр.)