

## Правила продажи и возврата театральных билетов МАУК «Екатеринбургский ТЮЗ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», статьями 3, 52, 52.1 Федерального закона «Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденного Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 (редакция от 30.04.2021 № 114-ФЗ), Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Федеральным законом от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации, Приказом Минкультуры России от 31.05.2016 № 1219 «Об утверждении Порядка установления льгот организациями культуры, находящимися в федеральном ведении, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий» (Зарегистрировано в Минюсте России 09.09.2016 № 43627), Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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», законом Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области», Постановлением Правительства Свердловской области от 22.05.2013 № 659-ПП «Об утверждении Порядка предоставления на территории Свердловской области мер социальной поддержки по бесплатному обслуживанию в областных государственных учреждениях культуры и искусства лиц, которым присвоено почетное звание Свердловской области «Почетный гражданин Свердловской области», Указом Губернатора Свердловской области от 13.11.2018 № 599-УГ «О социальной карте», Соглашением о сотрудничестве между Администрацией города Екатеринбурга и оператором проекта «Единая социальная карта» от 06.07.2021, Уставом Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский театр юного зрителя» (далее – Театр) и регламентируют порядок по продаже и возврату театральных билетов на спектакли, проводимые Театром.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра и являются договором публичной оферты, 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 Гражданского кодекса Российской Федерации). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже билетов.

1.3. Цены на театральные билеты устанавливаются администрацией Театра. Прейскурант цен на услуги, предоставляемые Театром, согласовывается с Управлением культуры Администрации города Екатеринбурга. Информация размещается в кассовом зале и на официальном сайте Театра.

1.4. Администрация Театра оставляет за собой право корректировать цены на билеты текущих спектаклей в зависимости от факторов, влияющих на спрос.

Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

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

## 2. Продажа театральных билетов

2.1. Продажа театральных билетов для зрителей Театра устанавливается на основании утвержденных планов Большого и Малого залов.

2.2. Приобретая билет, Покупатель заключает договор публичной оферты в сфере культуры, а также соглашается с данными Правилами и Правилами посещения Театра. Договор публичной оферты оформляется путем выдачи Покупателю билета и чека (БСО), соответствующего нормам и требованиям Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа».

2.3. Билет является бланком строгой отчетности и носителем информации о:

- дате и времени начала спектакля;
- названию спектакля;
- месте проведения спектакля;
- месте зрителя в зрительном зале;
- цене услуги;
- возрастных категориях и иной, предоставляемой в соответствии с законодательством Российской Федерации информации, а также имеет оригинальный штрихкод, необходимый для прохода в здание Театра на спектакли через СКУД (приказ директора Театра от 04.06.2019 № 56).

2.4. Билеты на спектакли Театра продаются только через официальные сети:

- кассу, расположенную в здании Театра по адресу: г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 48, тел. (343) 388-07-32;

- интернет-бронирование и покупка через сайт Театра [tюз.екатеринбург.рф](http://tюз.екатеринбург.рф) – электронный билет, утвержденный приказом директора Театра от 04.06.2019 № 56;

- через агентов по продаже театральных билетов Театра;

- Городские билетные кассы ([www.kassy.ru](http://www.kassy.ru));

- кассы Кассир.ру ([www.kassir.ru](http://www.kassir.ru));

- сайт «Уралбилет.ру» (ООО «ДТЗСК»).

Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра и на сайте Театра.

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

2.6. Оплата за билеты производится за наличный расчет и безналичный расчет с использованием банковских карт, Единой социальной карты Свердловской области, а также в рамках государственной программы «Пушкинская карта».

2.7. Билеты, купленные по Договору оказания услуг юридическим лицом, возврату не подлежат.

2.8. За билеты, проданные «с рук», Театр ответственности не несет; эти билеты возврату не подлежат.

2.9. Для юных зрителей:

2.9.1. Посещение утренних и дневных спектаклей Театра детьми в возрасте младше 4-х лет не рекомендуется.

2.9.2. На специальные детские мероприятия (для возрастной категории с 4-х лет), утвержденные администрацией Театра, на каждого входящего ребёнка приобретается отдельный билет при сопровождении взрослого, на которого также приобретается билет.



2.9.3. Посещение вечерних спектаклей Театра детьми в возрасте младше 12-ти лет не рекомендуется.

### 3. Порядок предоставления скидок и льгот

3.1. На спектакли Театра предоставляются:

3.1.1. Скидки по акциям:

3.1.1.1. В период проведения разовых акций на отдельные спектакли Театра, а также при покупке определённого количества билетов на спектакли фестиваля «Реальный театр» зрителям предоставляются скидки на билеты в размере от 10% до 50%.

3.2. Скидки для особых категорий граждан и общественных организаций:

3.2.1. Особым категориям граждан предоставляются индивидуальные скидки на билеты:

№ п/п	Категории граждан	Снижение цены на билеты, %
1.	Участники Великой Отечественной войны, участники локальных военных конфликтов	100 %
2.	Лица, которым присвоено почетное звание Свердловской области «Почетный гражданин Свердловской области», а также лица, награжденные знаком отличия Свердловской области «За заслуги перед Свердловской областью» I степени - для данной категории граждан, предоставляется льгота на отдельные спектакли из репертуара Театра.	100 %
3.	Инвалиды I группы, дети-инвалиды	100 %
4.	Сопровождающее лицо инвалида I группы, детей-инвалидов	50 %
5.	Инвалиды II и III групп	50 %
6.	Студенты высших и средних учебных заведений - для данной категории граждан предоставляется льгота на все репертуарные спектакли Театра и спектакли фестиваля «Реальный театр».	50 %
7.	Многодетные семьи с тремя и более детьми	30 %
8.	Пенсионеры (по старости) и граждане, достигшие предпенсионного возраста - 55 лет (женщины) и 60 лет (мужчины), малоимущие	10 %

При приобретении билета в Театр зритель имеет право воспользоваться только одной льготой по своему усмотрению.

Льготы предоставляются:

- при предъявлении официального письма-обращения с просьбой о предоставлении билетов по специальной цене для членов общественной организации на необходимое количество мест;

- при предъявлении удостоверения инвалида или документа, подтверждающего категорию льготника или членство данной общественной организации.

Основанием для отказа льготным категориям лиц в бесплатном посещении может быть только отсутствие свободных мест в момент обращения за услугой в случаях, когда при оказании услуги количество мест для посетителей ограничено вместимостью залов Театра.

Бесплатному обслуживанию подлежат непосредственно льготные категории граждан. Граждане, сопровождающие льготные категории лиц, получают услугу в общем порядке, за исключением случаев, если в силу физических недостатков льготные категории лиц не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан.

3.2.2. Студентам высших и средних учебных заведений предоставляется скидка на все репертуарные спектакли Театра и спектакли фестиваля «Реальный театр» при предъявлении студенческого билета.

3.2.3. Пенсионерам города Екатеринбурга и Свердловской области предоставляется скидка на все репертуарные спектакли Театра при предъявлении пенсионного удостоверения.

### 3.3. Скидки по предъявлению официальных писем:

3.3.1. Для государственных общественных организаций и социально ориентированных некоммерческих организаций (детские благотворительные фонды) при предъявлении официальных писем-обращений на имя директора Театра с просьбой о предоставлении билетов по специальной цене для обратившейся организации предоставляются скидки в размере от 50% до 100% на предоставляемое количество мест. После посещения спектакля организация предоставляет Театру справку о количестве полученных льготных билетов на данный спектакль.

### 3.4. Скидки по предъявлению Единой социальной карты Свердловской области (далее - ЕСК):

3.4.1. Зрителям предоставляются скидки на билеты в размере 10% на все мероприятия Театра. Предоставляемая скидка по ЕСК с другими скидками не суммируется.

3.5. Скидки предоставляются только при покупке билетов в кассах Театра по адресу: г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 48, при предъявлении документа, подтверждающего право на данные скидки (удостоверение личности, удостоверение об инвалидности, документы, удостоверяющие личность всех членов многодетной семьи, свидетельства о рождении детей или документы об их усыновлении, а также свидетельства о браке при необходимости регистрации супруга).

При прохождении контроля предъявление удостоверения, дающего право на льготное посещение Театра, обязательно.

Для зрителей, приобретающих билеты через агентов по продаже театральных билетов Театра, скидки не действуют, за исключением скидки в размере 30% - при неполной загрузке зала за 3 дня до спектакля. При покупке билетов скидки не суммируются.

3.6. Скидки утверждаются ценовым распоряжением, утвержденным директором Театра, на каждый спектакль отдельно.

3.7. Информация о льготах, скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на официальном сайте Театра.

## 4. **Бронирование билетов**

4.1. По желанию Покупателя возможно провести бронирование билетов на спектакли:

- по телефону (343) 338-07-02 (заведующий билетными кассами Театра);
- через кассира билетных касс Театра по телефону (343) 388-07-32;
- через Интернет, самостоятельно (на официальном сайте Театра [tuz.ekaterinburg.rf](http://tuz.ekaterinburg.rf)).

4.2. Забронированные билеты должны быть выкуплены в 3-х дневный срок. По истечению указанного срока бронь снимается без информирования Покупателя.

4.3. Бронирование осуществляется через Автоматизированную систему и начинается одновременно с продажей спектакля, завершается за 3 дня до даты показа спектакля. Покупатель информируется о проведенном бронировании.

4.4. Покупатель при бронировании билета, заполняя карту клиента, предоставляет свои персональные данные и способ контакта для его информирования об изменениях, тем самым даёт согласие на обработку персональных данных.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

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

## 5. Порядок возврата театральных билетов

5.1. Возврат театральных билетов осуществляется в кассе, расположенной в здании Театра по адресу: г. Екатеринбург, ул. Карла Либкнехта, 48, тел. (343) 388-07-32, в рабочем режиме кассы.

В случае отмены, замены либо переноса спектакля администрация Театра информирует зрителей об отмене спектакля и предлагает посещение другого спектакля.

В случае отмены, замены либо переноса спектакля посетителю по его инициативе возмещается в установленном настоящими Правилами порядке полная стоимость билета.

5.2. В случае отказа посетителя от посещения спектакля по его инициативе посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения спектакля получить обратно 100% цены билета;

- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения спектакля, получить обратно не менее 50% цены билета;

- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения спектакля, получить обратно не менее 30% цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения спектакля менее чем за 3 дня до дня проведения спектакля стоимость билета не возвращается.

5.3. Возврату подлежат только оригиналы билетов с неповрежденным контролем, а также электронные билеты, приобретенные через сайт [tюз.екатеринбург.рф](http://tюз.екатеринбург.рф).

Билеты, приобретённые в кассах билетных операторов ГЗК, Кассир.ру, на сайтах ГЗК, Кассир.ру и через сайт Уралбилет.ру (ООО «ДТЗСК») подлежат возврату по месту их приобретения.

5.4. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются, деньги не возвращаются.

5.5. В случае опоздания или непосещения спектакля, нарушения Правил посещения Театра стоимость билета не возвращается, в иных случаях – форсмажор (карантин, неисправность междугороднего транспорта и пр.) Театр предлагает замену посещения на другой спектакль из репертуара Театра в рамках ценовой категории билета и не позднее 1 месяца от даты непосещения спектакля.

5.6. Информация, уточняющая содержание спектаклей, фестивалей и исполнителей, размещается в кассовом зале и на официальном сайте Театра [tюз.екатеринбург.рф](http://tюз.екатеринбург.рф).

5.7. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

5.8. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления посетителя и при наличии документа, удостоверяющего личность (паспорт).

В случае отказа посетителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в течении 14 (Четырнадцати) календарных дней с момента обращения.

Сданные Покупателем билеты заводятся в Программу продажи билетов, места могут продаваться кассой Театра повторно.

5.9. Театр оставляет за собой право в исключительных случаях заменить спектакль, исполнителей, а также перенести спектакль на другой день. При переносе спектакля Театр информирует владельца билета по оставленному им номеру телефона в карте клиента или адресу электронной почты.

5.10. В случае отмены, замены или переноса спектакля администрация Театра информирует в срочном порядке билетных операторов, реализующих билеты на спектакли Театра, об отмене, замене или переносе спектакля и предлагает замену на посещение другого спектакля. В случае несогласия посетителя билеты возвращаются по месту приобретения на основании требований настоящих Правил.

5.11. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, содержащие исправления, а также поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение спектакля и не принимаются к возврату.

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