УТВЕРЖДАЮ

 Директор ГБУК АО «Архангельский

 театр драмы имени М.В.Ломоносова»

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.А.Самодов

 «\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2016

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке реализации и возврата театральных билетов**

**в государственном бюджетном учреждении культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Архангельской области  от 2 июля 2012 г. N 510-32-ОЗ "О театрах и театральном деле в Архангельской области", Уставом государственного бюджетного учреждения культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова» (далее – Театр) с целью повышения качества обслуживания зрителей (слушателей), решения спорных вопросов между театром и зрительской аудиторией, обеспечения равных прав граждан на участие в культурной жизни и пользование учреждениями культуры, расширение доступности театрального искусства для различных групп населения и содержит правила реализации, возврата театральных билетов и правила посещения театра зрителем.

1.2. Положение регламентирует деятельность Театра по реализации театральных билетов на репертуарные спектакли Театра, а также на другие мероприятия (концерты, представления, творческие вечера и т.д.), проводимые Театром.

1.3. Репертуар театра как совокупность различных произведений, исполняемых в Театре, ежемесячно утверждается приказом директора театра. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются театром самостоятельно.

1.4. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в билетном фойе Театра и на официальном сайте Театра: [www.arhdrama.ru](http://www.arhdrama.ru) (далее – сайт 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 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и зрителем по покупке-продаже Билетов.

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

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

1.7. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в билетном фойе и на официальном сайте театра не менее чем за десять дней до начала их действия.

1. **Театральные билеты**

2.1. Театральный билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 №257.

2.2. Билет содержит:

- наименование мероприятия;

- время начала проведения мероприятия;

- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;

- стоимость билета.

1. **Порядок реализации театральных билетов в кассах, через уполномоченных распространителей и через сайт Театра**

3.1. Зритель может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) театра одним из следующих способов:

а) в кассе театра ежедневно с 11.00 до 19.30 по адресу: г. Архангельск, Петровский парк, 1,

б) у распространителей:

- уполномоченных физических лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров,

- через сеть Интернет  на официальном сайте Театра [www.arhdrama.ru](http://www.arhdrama.ru) или непосредственно через систему [www.quicktickets.ru](http://www.quicktickets.ru),

- уполномоченных юридических лиц, действующих на основании агентских договоров.

3.2. Наличие театральных билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) Зритель может уточнить в кассе Театра, по телефону (8182) 20-84-34, на официальном сайте театра www.arhdrama.ru, непосредственно в системе [www.quicktickets.ru](http://www.quicktickets.ru).

3.3. При покупке театральных билетов через кассу Театра или уполномоченных по реализации билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

3.4. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие), проводимый Театром, зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - Театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю театрального билета.

3.5. Билет действителен для посещения театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет, за исключением посещения детских спектаклей (возрастное ограничение 6+) на основной сцене, на которые могут пройти родители с ребенком до 5-ти лет без предоставления ему отдельного места.

Зритель обязан сохранять билет до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролерам билетов.

3.6. Бронирование билетов начинается с момента начала продажи билетов на спектакль (мероприятие) и заканчивается за 4 (четыре) дня до даты спектакля или мероприятия (включительно). Покупатель должен выкупить заказ не позднее 4 (четырех) дней до даты спектакля (мероприятия) включительно, на которые был сделан заказ.

3.7. В случае нарушения сроков выкупа заказа, указанных в п. 3.6. Положения, заказ считается отмененным и бронированные билеты поступают в свободную продажу.

3.8. Реализация театральных билетов на спектакли (мероприятия) театра через кассы театра осуществляется за наличный расчет и по банковскому терминалу с использованием банковской карты.

3.9. Распечатка билета на выбранный покупателем спектакль (мероприятие) осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

3.10. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, сдачу, выбранные или предложенные кассиром места в билетном фойе.

3.11. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля (мероприятия), указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы и уполномоченных театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются.

3.12. Льготные (согласно Законодательству РФ) категории граждан обслуживаются вне очереди.

3.13. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, театр заключает договоры с распространителями билетов, список и контактная информация которых публикуется на сайте театра. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

3.14. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на спектакли (мероприятия) театра, а также при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

3.15. Официальные распространители (уполномоченные юридические лица) получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии со своими правилами реализации билетов.

3.16. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители (уполномоченные юридические лица) вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые театр ответственности не несет, если это предусмотрено условиями договора с распространителями.

3.17. По безналичному расчету зрители могут приобрести билеты, перейдя по ссылке на официальном сайте Театра или непосредственно на сайте <http://www.quicktickets.ru/> (онлайн-продажа), а также в кассе театра.. Этот способ дает возможность использовать для оплаты банковскую карту.

3.18. Электронный билет подтверждает бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. Допускается предъявление электронного билета на электронных носителях (телефон, планшет и т.д.). В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.19. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде либо произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассе Театра по будним дням с 11.00 до 19.30 или за час до начала спектакля по адресу: Архангельск, Петровский парк, 1, назвав свою фамилию и дату спектакля, и предъявив распечатку электронного билета. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчётности является разовой. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчётности, повторная выдача билета не производится.

3.20. Приобретая театральные билеты с использованием предусмотренных Положением льгот, зритель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: паспортные данные, номера дающих право на льготу документов и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Театром и зрителем в целях: продажи, возврата льготных билетов, 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, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. 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.

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

1. **Порядок обмена, возврата и стоимости билетов**
	1. Зритель (покупатель билета)» вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет до оказания услуг, при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

 Возврат билета, купленного через распространителя (уполномоченное юридическое лиц), осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя.

4.2. Выдача денежных средств за возвращенный билет производится в кассе Театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем.

4.3. Приобретенные билеты принимаются к возврату по желанию Покупателя (ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителя») не позднее 3 часов до начала вечерних спектаклей или мероприятий. Билеты, приобретенные на дневные спектакли и мероприятия, принимаются к возврату не позднее момента окончания работы кассы (19.00 час.) в день накануне даты, указанной в билете.

4.4. В случае нарушения сроков, установленных в п.4.3. Настоящего Положения, билеты к возврату не принимаются, стоимость билетов не возвращается.

4.5. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе театра, а также у уполномоченных представителей (физических лиц), с неповрежденным контролем.

4.6. При замене спектакля или мероприятия билеты могут быть предоставлены к возврату до начала спектакля или мероприятия, с учетом требований п. 4.3 настоящего положения. В этом случае Театр выплачивает 100% Номинальной стоимости билета.

4.7. При переносе спектакля или мероприятия билеты считаются действительными на дату переноса, но по желанию Покупателя, могут быть предоставлены к возврату вплоть до даты переноса спектакля или мероприятия (с учетом сроков, обозначенных в п. 4.3.

Настоящего Положения). В этом случае Театр выплачивает 100% Номинальной стоимости билетов.

4.8. При отмене спектакля или мероприятия билеты принимаются к возврату в недельный срок, включая дату отмены. В этом случае Театр выплачивает 100% номинальной стоимости билетов.

4.9. Билеты, выданные по коллективным заявкам, на безвозмездной основе, к возврату не принимаются, стоимость их не возмещается.

4.10. Билеты, приобретенные по безналичному расчету, не подлежат возврату наличными средствами через кассу театра, их возврат производится в кассе театра только по безналичному расчету при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем и заявления на возврат.

.

4.11. Билеты не подлежат возврату в случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещение спектакля (мероприятия) по какой-либо причине.

4.12. Не предоставленные к возврату в установленные сроки неиспользованные билеты возврату не подлежат, стоимость их не возмещается. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

4.13. Возврат билетов на спектакли и мероприятия гастролирующих коллективов, проводимых на билетах Театра, осуществляется в порядке, принятом на стационаре гастролирующего коллектива, на основании соответствующих документов.

4.14. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, в том случае если они не были заменены на билеты в бумажном виде, необходимо написать на сайт www.quicktickets.ru, указав номера билетов или заказов, которые Вы хотите вернуть. Деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

1. **Скидки на театральные билеты**

5.1.   Положение устанавливает льготы на покупку театральных билетов (предоставляется скидка на театральные билеты): на репертуарные спектакли Театра, а также на другие мероприятия (концерты, представления, творческие вечера и т.д.), кроме премьерных показов, проводимые Театром исключительно на сценах Театра по адресу: г. Архангельск, Петровский парк, 1. Положение не распространяется на мероприятия Театра, исполняемые на других сценических площадках, а также на спектакли и иные мероприятия, организуемые на сценах Театра другими театрами, другими юридическими лицами..

5.2. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется исключительно в кассе Театра по адресу: Архангельск, Петровский парк, 1. (время работы кассы: с 11.00 до 19.30, ежедневно без выходных дней и без перерыва на обед). Предусмотренные Положением льготы не предоставляются при продаже театральных билетов через официальный сайт Театра в сети Интернет, через уполномоченные и специализированные организации.

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

5.4.   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.

5.5.   Все изменения в Положение утверждаются приказом директора Театра. Установленные настоящим Положением льготы действительны до выхода изменений к Положению или до изменения соответствующей законодательной базы.

5.6.   Категории зрителей, которым в соответствии с Положением предоставляется возможность приобрести театральные билеты со скидкой, отражены в приложении №1, которое является неотъемлемой частью Положения.

5.7.   Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения Театра в соответствии с приложением № 1 к Положению, обязано предъявить билетному кассиру (или администратору) документы, подтверждающие право на льготу.

5.8. Билетный кассир при продаже льготного билета проставляет на выдаваемом зрителю театральном билете номер документа, подтверждающего право на льготу, фамилию и инициалы имеющего право на льготу зрителя.

5.9. Приобретая льготный билет в соответствии с Положением, зритель уведомлен о том, что вход в зрительный зал по льготному билету, возможен только при предоставлении документа, указанного кассиром на билете при его продаже (п.5.8 Положения).

В случае отказа предъявить контролеру документ, удостоверяющий право на льготу и при установлении несоответствия данных, внесенных в билет данным предъявленного документа, а также при выявлении факта передачи купленных в соответствии с п. 5 Положения билета другим лицам, администрация Театра не допускает таких зрителей на спектакль.

5.10.   Если зритель относится одновременно к нескольким льготным категориям, льгота должна предоставляться по одному из оснований по выбору гражданина или сопровождающего его лица.

С целью предоставления возможности посещения спектаклей Театра гражданами Российской Федерации из числа малообеспеченных и социально незащищенных групп населения, билеты с низкой ценовой категорией реализуются Театром по специальной программе: продажа билетов осуществляется через организации г. Архангельска, обеспечивающие социальную поддержку населения, в том числе гражданам, указанным в приложении № 1, в следующем порядке:

• Организации, обеспечивающие поддержку социально незащищённых и малообеспеченных групп граждан, направляют в Театр запрос – заявку на официальном бланке за подписью руководителя организации с указанием юридических и финансовых реквизитов, ответственного лица, количества билетов и месяца, на спектакли в котором запрашиваются билеты.

• Ответственное должностное лицо, назначенное Театром, распределяет билеты по количеству и качеству в зависимости от общего количества поступивших на рассмотрение заявок. В зависимости от количества поступивших запросов заявка может быть удовлетворена полностью, частично, отклонена или перенесена на другой период.

• Организации, приобретающие билеты в Театре по данной программе, распространяют их, учитывая следующие правила: билеты распечатываются на бланках строгой отчетности, в котором указывается наименование социальной организации с отметкой покупки билета по социальному удостоверению, при этом гражданин, имеющий основания для такой покупки, имеет право купить дополнительно дополнительный билет для одного сопровождающего лица.

5.11 . Основания для отказа в предоставлении льгот скидки:

- зритель не относится к категориям, имеющим право на льготы;

- в указанный день спектакль (мероприятие) отсутствует в репертуаре или отменен;

- все билеты на спектакль (мероприятие) проданы предварительно;

5.12. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к руководству Театра с просьбой о выделении льготных билетов на спектакли текущего репертуара.

5.13.   Обращение составляется на фирменном бланке организации в свободной форме, однако в его содержании необходимо отразить следующую информацию:

а) количество предполагаемых льготных билетов и основание для льготы (с указанием номера и наименования документа, подтверждающего данное право);

б) дату предполагаемого посещения и название спектакля;

в) ФИО куратора предполагаемой группы зрителей;

г) контактную информацию.

5.14.   В разумные сроки заведующий кассой Театра устно информирует юридическое лицо о результатах рассмотрения обращения по контактам, оставленным в письме.

5.15.   Театр оставляет за собой право отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанный спектакль или предложить посетить другой спектакль из текущего репертуара Театра, или предложить сократить предполагаемое количество зрителей.

5.16.   Театр оставляет за собой право отказать юридическому лицу без объяснения причин, если в его заявке отсутствуют льготные категории физических лиц, определенные настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации.

* 1. Театр вправе устанавливать дополнительные скидки во время проведения различных маркетинговых акций. Такие скидки определяются и оформляются отдельным приказом директора театра.

**Приложение №1**

**к  Положению  о  порядке  реализации   и возврате театральных билетов в**

**в государственном бюджетном учреждении культуры Архангельской области «Архангельский театр драмы имени М.В. Ломоносова»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Категория зрителей, имеющих право на приобретение льготных билетов | Документы, подтверждающие право на льготу | Размер скидки |
| Ветераны Великой Отечественной Войны инвалиды Великой Отечественной войны I, II, III группыбывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войныжители блокадного Ленинграда | Удостоверение ветерана ВОВ , удостоверение инвалида ВОВ Документ (удостоверение), подтверждающий принадлежность к соответствующей категорииудостоверение жителя блокадного Ленинграда или удостоверение ветерана ВОВ с пометкой «статья 18» | 100% |
| Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы; Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы | удостоверение о присвоении звания Героя Советского союза или Героя России или Героя Социалистического Труда или Героя труда России | 100% |
| Дети из многодетных семей (до 18 лет) и их родители  | Удостоверениемногодетной семьи и общегражданский паспорт одного из родителей, куда вписаны несовершеннолетние дети | 50% |
| Пенсионеры | Пенсионное удостоверение | 20% |
| Инвалиды | Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выдаваемая федеральными государственными учреждениями медико - социальной экспертизы | 20% |
| Студенты очной формы обучения Российских ВУЗов | Студенческий билет | 20% |
| Участники войн в Афганистане и Чечне | Удостоверение ветерана боевых действий | 20% |
| Ликвидаторы аварии Чернобыльской АЭС | Удостоверение участника ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС | 20% |
| Группа школьников от 10 человек | заявка | 10% |
| Владелец карты «Социальная карта Архангелогородца» | Социальная карта Архангелогородца | 50% при приобретении билетов за 2 часа до начала спектакля согласно утвержденного директором списка |
| Предъявитель карты «Профсоюзный Плюс» | Карта «Профсоюзный Плюс» | 5% |

Предоставление скидки на стоимость билета распространяется и на стоимость одного билета при покупке его для сопровождающего лица при условии одновременного оформления билетов сопровождающему лицу и лицу, имеющему право на льготу, и их совместного посещения спектакля, а именно:

-лицу, сопровождающему инвалидов и ветеранов ВОВ, жителей блокадного Ленинграда, несовершеннолетних узников фашизма, лицу, сопровождающему инвалида, лицу, сопровождающему инвалида - скидка с цены билета 20%.

-лицу, сопровождающему группу (от 10 человек) детей, оставшихся без попечения родителей – скидка с цены билета 100%;

- лицу, сопровождающему группу школьников (от 15 человек) - скидка с цены билета100 %);