

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК г. Москвы
«Центр драматургии и режиссуры»
от 26.08.2021 № 128/ОД

**Правила продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Театр «Центр драматургии и режиссуры»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов (далее - Правила) разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемент и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемент и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Приказом Минкультуры от 22.03.2021г. № 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 абонемент и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»;
- Иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации;
- Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Театр «Центр драматургии и режиссуры»;

1.2. Настоящие Правила регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, фестивали, творческие вечера, и иные зрелищные мероприятия, проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Театр «Центр драматургии и режиссуры» (далее – Мероприятия) (далее - Театр).

1.3. Настоящие правила доводятся до сведения покупателей путем размещения на официальном сайте Театра <https://teatrcdr.ru/>. Кроме того, любой посетитель Театра может ознакомиться с настоящими Правилами в кассах Театра.

1.4. Приобретая билет на Мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета/электронного билета.

1.5. Театр обязуется предпринять все необходимые действия для того, чтобы заявленные в афише Мероприятия состоялись в назначенные даты.

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

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Покупатель может приобрести билеты на Мероприятия в кассах Театра, на официальном сайте Театра и у официальных партнеров Театра.

2.2. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 года №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая Билет/ Электронный билет, следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятий Театра, ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или законных представителях) несовершеннолетних посетителей Театра.

2.3. Приобретение билетов в кассах Театра:

2.3.1. Кассы театра расположены по адресу:

- Касса театра на площадке Сокол: г. Москва, Ленинградский пр. 71Г.
Режим работы, в день спектакля с 11:00 до 20:00, перерыв с 15:00 до 16:00.

- Касса театра на площадке Беговая: г. Москва, ул. Беговая д.5.
Режим работы, в день спектакля с 11:00 до 20:00, перерыв с 15:00 до 16:00.

2.3.2. Продажа билетов производится с применением контрольно-кассовой техники.

2.3.3. При приобретении билета на Мероприятие в кассе Театра в обязательном порядке покупателю выдается:

- Билет (бланк строгой отчетности в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»);

- Кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренном Законом № 54-ФЗ;

- В случае покупки с помощью платежного средства (банковской карты) покупателю выдается чек, подтверждающий факт покупки билета (билетов).

2.3.4. Оплата в кассах Театра производится за наличный расчет и безналичный расчет по картам международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard, в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.3.5. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.3.6. Покупатель может уточнить в кассе Театра информацию о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия.

2.4. Покупка электронного билета на сайте Театра.

2.4.1. Приобрести электронный билет в режиме реального времени можно на официальном сайте: <https://teatrcdr.ru/>.

2.4.2. Электронный билет представляет собой документ, сформированный в электронном виде билетной системой Театра, защищенный специальным штрих-кодом, подтверждающий право доступа на мероприятие.

2.4.3. При приобретении электронного билета на Мероприятие на официальном сайте Театра покупателю направляется на указанный адрес электронной почты:

- Электронный билет (бланк строгой отчетности в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»);

- Кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренном Законом № 54-ФЗ;

2.4.4. Продажа Электронных билетов на сайте Театра производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу), с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard).

2.4.5. Электронный билет предоставляет право пройти в Театр через систему контроля доступа, на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра;

2.4.6. Электронный билет действителен для одного лица, и дает право однократного прохода на указанное в Электронном билете Мероприятие Театра;

2.4.7. В случае необходимости подтверждения прав на посещение Мероприятия Театра (в том числе для урегулирования возможных спорных ситуаций между Зрителями) Зрителю необходимо предъявить сотруднику Театра Кассовый чек, подтверждающий факт оплаты Электронного билета на сайте Театра;

2.5. Покупка билетов у официальных партнеров Театра

2.5.1. Реализация Билетов/ Электронных билетов может осуществляться Театром как самостоятельно, так и через официальных партнеров, на основании заключенных договоров.

2.5.2. Театр размещает список официальных партнеров на официальном сайте Театра.

2.5.3. Официальные партнеры вправе реализовывать Билеты/ Электронные билеты на своих собственных бланках с учетом требований Приказа Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»).

2.5.4. Реализация Билетов/Электронных билетов производится по установленным Театром ценам. Официальные партнеры вправе взимать плату за оказание покупателям сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором.

2.5.5. Факт оказания покупателю Билета сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату соответствующих услуг.

2.6. Театр не несет ответственности за подлинность Билета/Электронного билета в случае приобретения его не в билетной кассе Театра, не на официальном сайте Театра или не у официальных партнёров, осуществляющих реализацию билетов Театра.

2.7. Билет/ Электронный билет является недействительным, не дает права на посещение Мероприятия Театра, не принимается к возврату и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему, если покупателем представлен Билет/ Электронный билет форма и реквизиты которого не соответствует утвержденным формам и реквизитам, либо элементы оформления Билета/ Электронного билета не соответствует установленным Театром, либо предоставленный Билет/ Электронный билет содержит исправления или не является поддельным, либо Билет/ Электронный билет приобретен с

нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2.8. Театр имеет право осуществлять продажу Билетов в рамках специальных программ и акций, предусматривающий особые условия приобретения билетов.

2.9. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста, по техническим причинам, или иным причинам вследствие которых проведение Мероприятия становится невозможным, администрация Театра оставляет за собой право на отмену, замену или перенос Мероприятия.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. Возврат билетов осуществляется в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

3.2. В случае возврата билета/электронного билета в связи с отменой, заменой или переносом мероприятия возврату подлежит номинальная стоимость билета;

3.3. В случае возврата билета/электронного билета по желанию зрителя (отказа от посещения мероприятия):

- не позднее, чем за 10 (Десять) дней до дня проведения мероприятия зрителю возвращается 100 (сто) процентов цены билета;
- менее чем за 10 (Десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия, зрителю возвращается 50 (пятьдесят) процентов цены билета;
- менее чем за 5 (Пять) дней, но не позднее, чем за 3 (Три) дня до дня проведения мероприятия, зрителю возвращается 30 (тридцать) процентов цены билета;
- менее чем за 3 (Три) дня до дня проведения мероприятия возврат стоимости билета не производится.

3.4. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия, 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 билетов/электронных билетов принимается не позднее начала мероприятия и к возврату подлежит номинальная стоимость билета.

3.5. Покупатель имеет право обратиться в Театр с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Билет, купленный в кассе Театра, путем подачи заявления по форме согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам.

Заявление передается в кассу Театра. К заявлению необходимо приложить:

- документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копию);
- экземпляр Билета;
- оригинал Чека банковского терминала, в случае оплаты покупки Билета (Билетов) с помощью безналичного платежного средства (банковской карты или прочего);
- оригинал Кассового чека;
- копию листа нетрудоспособности/свидетельство о смерти.

3.6. Возврат денежных средств за Билеты, оплаченные в билетной кассе Театра, осуществляется только в кассе Театра, в которой были куплены билеты, способом аналогичным их покупке.

3.7. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные за наличный расчет, производится в наличных деньгах.

3.8. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, с ее обязательным предъявлением, в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом и платежными системами. Зачисление денежных средств на карту производится в течение срока, установленного банком-эмитентом банковской карты.

3.9. Возврат Билетов, приобретенных на сайте Театра и у официальных партнеров Театра, осуществляют официальные партнеры Театра.

3.10. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные в период акций и билеты, предоставляемые льготным категориям граждан, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

3.11. В случае отмены мероприятия возврат денежных средств осуществляется, начиная со дня распоряжения об отмене и в течение 10 календарных дней после даты предполагавшегося мероприятия.

3.12. В случае замены/переноса спектакля мероприятия возврат денежных средств осуществляется - со дня распоряжения о замене/переносе до даты, когда мероприятие должно было состояться.

3.13. Информация о порядке и сроках возврата Билетов по каждому случаю отмены Театром Мероприятия размещается в доступном для Покупателей месте в билетных кассах и на официальном сайте Театра.

3.14. В случае замены/переноса Мероприятия приобретенные билеты считаются действительными. Покупатель вправе вернуть Театру приобретенный Билет и потребовать возврата уплаченных за Билет денежных средств. Возврат денежных средств возможен до наступления времени начала перенесенного или замененного Мероприятия.

3.15. Не использованный билет/ электронный билет не дает право на посещение других спектаклей.

3.16. В случае опоздания на мероприятие по какой-либо причине, Театр не возмещает покупателю стоимость билета. В случае порчи и утраты билета, возврат не производится.

3.17. Билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств организаций, подлежат возврату только через эти организации.

3.18. При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части особенности отмены, замены либо переноса мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов устанавливает Правительство Российской Федерации.

Приложение №1
К Правилам продажи и возврата билетов

Образец заявления для возврата билетов

В ГБУК г. Москвы

«Театр «Центр драматургии и режиссуры»

Адрес: _____

От: _____

*(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя))*

Паспорт: _____

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,
кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

Прошу произвести возврат денежных средств за билет, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия:	
Место в зрительном зале: <i>(место, ряд, сектор)</i>	
Стоимость билета:	
Серия и номер билета:	
Информация о форме оплаты покупки билета: <i>(В случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.)</i>	наличными / по банковской карте <i>(нужное подчеркнуть)</i>

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы:

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Оригинал кассового чека.
4. Копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении, о возврате денежных средств, прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

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

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

С требованиями, правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №-1491, а так же с собственным порядком, утвержденным театром, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие ГБУК г. Москвы «Театр «Центр драматургии и режиссуры» на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

" ____ " _____ 20__ г.
(число, месяц, год)

_____/_____
(подпись / фамилия, инициалы)

(Заполняется театром)

Заявление принято: " ____ " _____ 20__ г. _____ / _____
(число, месяц, год) (подпись / фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г. № _____.
(число, месяц, год) (номер)

Решение о возврате: _____

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей.

В ГБУК г. Москвы
«Театр «Центр драматургии и режиссуры»

Адрес: _____

От: _____

*(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя))*

Паспорт: _____

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,
кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

Прошу произвести возврат денежных средств за билет, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия:	
Место в зрительном зале: <i>(место, ряд, сектор)</i>	
Стоимость билета:	
Серия и номер билета:	
Информация о форме оплаты покупки билета: <i>(В случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.)</i>	наличными / по банковской карте <i>(нужное подчеркнуть)</i>

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы:

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Оригинал кассового чека.
4. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении, о возврате денежных средств, прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

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

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

С требованиями, правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а так же с собственным порядком, утвержденным театром, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие ГБУК г. Москвы «Театр «Центр драматургии и режиссуры» на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

" ____ " _____ 20__ г.
(число, месяц, год)

_____/_____
(подпись / фамилия, инициалы)

(Заполняется театром)

Заявление принято: " ____ " _____ 20__ г. _____ / _____
(число, месяц, год) (подпись / фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г. № _____.
(число, месяц, год) (номер)

Решение о возврате: _____

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей.

В ГБУК г. Москвы
«Театр «Центр драматургии и режиссуры»

Адрес: _____

От: _____

*(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
посетителя (его представителя))*

Паспорт: _____

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность,
кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

Прошу произвести возврат денежных средств за билет, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия:	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия:	
Место в зрительном зале: <i>(место, ряд, сектор)</i>	
Стоимость билета:	
Серия и номер билета:	
Информация о форме оплаты покупки билета: <i>(В случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.)</i>	наличными / по банковской карте <i>(нужное подчеркнуть)</i>

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы:

1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае если заявление подается представителем посетителя).
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Оригинал кассового чека.
4. Копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
5. 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 не полнородными братом или сестрой).
6. Копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении, о возврате денежных средств, прошу уведомить:

7. по телефону, указанному в настоящем заявлении;
8. по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

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

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

С требованиями, правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а так же с собственным порядком, утвержденным театром, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие ГБУК г. Москвы «Театр «Центр драматургии и режиссуры» на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

" ____ " _____ 20__ г.
(число, месяц, год)

_____/_____
(подпись / фамилия, инициалы)

(Заполняется театром)

Заявление принято: " ____ " _____ 20__ г. _____ / _____
(число, месяц, год) (подпись / фамилия, инициалы)

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г. № _____.
(число, месяц, год) (номер)

Решение о возврате: _____

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей.