

«УТВЕРЖЕНО»
Директор МАУ «Драматический театр города Ельца «Бенефис»
Т.В. Орехова
« 20 » 2023 г.



**Положение о реализации билетов
Муниципальное автономное учреждение
«Драматический театр города Ельца «Бенефис»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уставом муниципального автономного учреждения «Драматический театр города Ельца «Бенефис»» (далее – Театр) с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между театром и зрительской аудиторией и содержит правила реализации, возврата театральных билетов и правила посещения театра зрителем.

1. Общие положения

1.1. Репертуар театра как совокупность различных произведений, исполняемых в театре, разрабатывается на совещании комиссией в составе заведующего труппой, старшего администратора, руководителя литературно-драматургической части, заведующего художественно-постановочной частью ежемесячно и утверждается директором театра. Длительность спектаклей и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются театром самостоятельно.

1.2. Настоящее положение доводится до сведения потребителей услуг Театра (далее – зрители) путем размещения в кассовом зале Театра, на официальной странице учреждения в социальных сетях и на официальном сайте театра <http://benefis-yelets.ru> (далее - сайт театра).

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

1.4. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов вывешивается в здании театра в доступном для зрителей месте и на официальной странице театра в социальных сетях.

1.5. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале театра и на официальной странице театра в социальных сетях.

2. Порядок реализации театральных билетов

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

- в кассе театра,
- на сайте театра <http://benefis-yelets.ru>
- на сайте <https://quicktickets.ru/elec-dramteatr-benefis>

2.2. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие), проводимый театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов и посещения театра, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путём выдачи покупателю театрального билета.

2.3. Театральный билет – это бланк строгой отчётности (далее – билет).

2.4. Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- время и дату оказания услуги;
- место проведения спектакля (мероприятия), а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги ;
- номер билета ;
- возрастное ограничение ;
- и иную, предоставленную в соответствии с законодательством РФ, информацию.

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

2.6. Билет действителен для посещения театра одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребёнок независимо от возраста должен иметь отдельный билет, за исключением посещения утренних детских спектаклей (мероприятий), на которые могут пройти родители с детьми до 3-х лет без предоставления детям отдельных мест.

2.7. Билет необходимо сохранять до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролёрам билетов.

2.8. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) театра 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 Театра (№ 436-ФЗ РФ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 г.).

2.9. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются.

2.10. Особенности реализации театральных билетов через кассы театра:

2.10.1. Реализация театральных билетов на спектакли (мероприятия) театра через кассу театра осуществляется за наличный расчёт и безналичный расчёт.

2.10.2. Выдача билета на выбранный покупателем спектакль (мероприятие) осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретённых билетов.

2.10.3. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверять дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретённых билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.

2.10.4. Бронирование билетов осуществляется в количестве от 1 билета за 20 дней, но не более чем на трое суток, и заканчивается за 24 часа до даты показа спектакля (мероприятия) включительно.

2.10.5. В случае нарушения сроков выкупа заказа, указанных в п. 2.10.4. настоящего Положения, заказ считается отменённым, бронированные билеты поступают в свободную продажу.

2.10.6. За 50 минут до начала текущего спектакля (мероприятия) зритель, желающий приобрести билеты на этот спектакль (мероприятия) при наличии в кассе, обслуживаются вне очереди.

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

2.10.8. Наличие театральных билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) зритель может уточнить в кассе театра

по телефону 8 (47467) 22500. Или перейдя по ссылке <https://quicketickets.ru/elec-dramteatr-benefis>

3.Порядок возврата билетов и стоимости билетов

3.1. Зритель в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет Театру до оказания услуг, на условиях, описанных в пунктах 3.2. и 3.3. настоящего Положения.

3.2. Возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется не позднее, чем за 24 часа до проведения спектакля (мероприятия).

3.3. В случае опоздания на спектакль (мероприятия), непосещения спектакля (мероприятия) по какой либо причине, Театр не возмещает покупателю стоимость билета.

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. Билеты, купленные на перенесенный или замененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию зрителя могут быть возвращены продавцу на условиях, описанных в пунктах 3.2 и 3.3 настоящего Положения.

3.6. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

3.7. Администрация театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.

3.8. Особенности возврата театральных билетов через кассу театра:

3.8.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет (билеты) в кассу театра или через онлайн кассу. Возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется не позднее чем за 24 часа до проведения спектакля (мероприятия), с полным возвратом денежных средств на основании заявления зрителя и при наличии паспорта.

3.8.2. В случае отсутствия в кассе театра суммы денежных средств, достаточной для возврата стоимости билета(ов), покупатель имеет право обратиться с заявлением согласно п.3.2.1 настоящего Положения в администрацию театра для решения вопроса о дате выдачи суммы возврата.

3.8.3. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.8.4. Не подлежат возврату билеты в кассы театра, полученные зрителем:

- по коллективным заявкам;
- на безвозмездной основе.

3.8.5. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе театра, с неповрежденным контролем.

3.8.6. При отмене, замене или переносе спектакля (мероприятия) зритель вправе вернуть театру купленные за наличный и безналичный расчет билеты не позднее чем за 24 часа до начала спектакля (мероприятия) или обменять их на другой спектакль (мероприятие) у администратора по номеру 8 (47467) 4-81-07.

При этом билеты принимаются:

- при замене спектакля (мероприятия) – с момента официального оповещения о замене спектакля (мероприятия) до начала заменённого спектакля (мероприятия);
- при отмене спектакля (мероприятия) – с момента официального оповещения об отмене спектакля (мероприятия) до даты, указанной в билете и в течение 10 календарных дней после;
- при переносе спектакля (мероприятия) – с момента официального оповещения о переносе спектакля (мероприятия), но не позднее, чем за 24 часа до начала перенесенного спектакля (мероприятия).

3.8.7. Администрация Театра не несёт ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

3.9. Особенности возврата театральных билетов купленных онлайн через программу <https://quicketickets.ru/>

3.9.1. Возврат театральных билетов приобретенных онлайн через программу <https://quicketickets.ru/> осуществляется только через программу <https://quicketickets.ru/>!

4. Порядок льготного посещения МАУ «Драматический театр города Ельца «Бенефис»

4.1. Театр определяет механизм определения размера льготы при посещении отдельными категориями граждан МАУ «Драматический театр города Ельца «Бенефис»», порядок ее предоставления в соответствии с Законами Липецкой области от 27.12.2021 № 60-ОЗ «О социальных, поощрительных выплатах и мерах социальной поддержки в сфере семейной и демографической политики, а также лицам, имеющим особые заслуги перед Российской Федерацией и Липецкой областью», от 21.10.2022 № 205-ОЗ «О мерах социальной поддержки членов семьи лиц, принимающих участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской и Херсонской областей», «Письмом управления культуры и туризма» от 29.11.2018 г. №ИЗ1-2573.

4.2. Под предоставлением льгот в настоящем Положении понимается посещение платного спектакля (мероприятия), организуемого Театром, бесплатно, либо по льготной цене. Цены на билеты утверждаются приказом директора Театра.

4.3. Информация о порядке предоставления льгот размещается в кассовом зале Театра в открытом доступе, а также на официальном сайте Театра (<http://benefis-yelets.ru/>).

4.4. Понятия:

- Дети-сироты — лица в возрасте до 18 лет, у которых умерли оба или единственный родитель;
- Дети, оставшиеся без попечения родителей — лица в возрасте до 18 лет, которые остались без попечения единственного родителя или обоих родителей в связи с лишением их родительских прав, ограничением их в родительских правах, признанием родителей безвестно отсутствующими, недееспособными (ограниченно дееспособными), объявлением их умершими, установлением судом факта утраты лицом попечения родителей, отбыванием родителями наказания в учреждениях, исполняющих наказание в виде лишения свободы, нахождением в местах содержания под стражей подозреваемых и обвиняемых в совершении преступлений, уклонением родителей от воспитания своих детей или от защиты их прав и интересов, отказом родителей взять своих детей из образовательных организаций,

медицинских организаций, организаций, оказывающих социальные услуги, а также в случае, если единственный родитель или оба родителя неизвестны, в иных случаях признания детей оставшимися без попечения родителей в установленном законом порядке;

- Многодетная семья — семья, имеющая трех и более детей в возрасте до 18 лет (для детей, обучающихся по очной форме в образовательных учреждениях всех типов независимо от их организационно-правовой формы, за исключением образовательных учреждений дополнительного образования, - до окончания ими такого обучения, но не дольше чем до достижения ими возраста 23 лет), в том числе усыновленных (удочеренных), а также подопечных в приемной семье;

- Обучающиеся – учащиеся (лица, осваивающие образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования); студенты (курсанты) - лица, осваивающие образовательные программы среднего профессионального образования, программы бакалавриата, программы специалитета или программы магистратуры, очной формы обучения, в возрасте до 23 лет.

- Коммерческие культурно-зрелищные мероприятия — мероприятия (спектакли, концерты и пр.), проводимые в Театре сторонними физическими и юридическими лицами.

4.5. Условия предоставления льготы

4.5.1. Льгота распространяется исключительно на текущие репертуарные спектакли (мероприятия) Театра и не распространяется на премьерные постановки Театра, открытия и закрытия театрального сезона, гастрольные спектакли (мероприятия), коммерческие культурно-зрелищные спектакли (мероприятия), мероприятия, проводимые Театром в рамках договорных отношений с третьими лицами. Льготы на посещение вышеперечисленных (спектаклей) мероприятий могут устанавливаться организатором таких (спектаклей) мероприятий.

4.5.2. Театр самостоятельно устанавливает и изменяет льготные категории физических и юридических лиц, величину льготы и условия её предоставления, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации

4.5.3. Право на льготное посещение Театра имеют следующие категории граждан: дети дошкольного возраста до 3 лет, дети из многодетных семей, постоянно проживающих на территории Липецкой области, дети участников специальной военной

операции, военнослужащие, проходящие службу по призыву, Ветераны и участники Великой Отечественной войны, боевых действий в Афганистане и Чечне, других локальных конфликтах, ликвидаторы последствий аварии на Чернобыльской АЭС.

4.5.4. Право на льготное посещение Театра имеют следующие категории граждан: дети-инвалиды, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей в возрасте до 14 лет – 200 рублей на детские репертуарные спектакли; инвалиды I и II групп, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей в возрасте от 14 лет – 300 рублей на вечерние репертуарные спектакли.

4.5.5. Бесплатные билеты на спектакль (мероприятие) предоставляются Театром в пределах 3-6% от общего количества мест в зрительном зале.

4.5.6. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется исключительно в кассе Театра по адресу: г. Елец ул.Комсомольская, д.83.

4.5.7. Предусмотренные Положением льготы не предоставляются при приобретении билетов посредством электронных сервисов по продаже билетов.

4.5.8. Льготы, установленные настоящим Положением, предоставляются на посещение только тех спектаклей (мероприятий), которые по своему содержанию соответствуют возрасту лиц, имеющих право на льготы.

4.5.9. Вход на спектакль (мероприятие) для лиц, приобретших льготные билеты, осуществляется при предъявлении льготного билета и документа, подтверждающего право на льготу.

4.5.10. Члены Союза театральных деятелей Российской Федерации, жюри конкурсов, фестивалей, смотров и пр., проходящих на сцене Театра, информационные спонсоры Театра, представители прессы допускаются на мероприятия на основании отдельного распоряжения директора Театра.

4.5.11. Лица, пользующиеся правом льготного посещения Театра, приобретая льготный билет, дают Театру согласие на обработку персональных данных способами, соответствующими целям обработки. Срок действия согласия – 5 лет с даты приобретения льготного билета. Согласие может быть отозвано в любой момент путем направления письменного требования в адрес Театра.

4.6. Порядок предоставления льготы для физических лиц:

- Для приобретения билета на льготных условиях лицо, имеющее право льготного посещения Театра, обязано предъявить билетному кассиру документ, предоставляющий право на льготу

- Лица, имеющие право льготного посещения Театра, могут оформить льготный билет на спектакль (мероприятие) текущего репертуара не позднее, чем за сутки до проведения, при наличии свободных мест на выбранный спектакль (мероприятие).
- Максимальное количество сопровождающих лиц, пользующихся правом льготного посещения спектаклей (мероприятий), — 2 человека.
- Основанием для отказа посещения спектакля (мероприятия) может служить отсутствие или отмена спектакля (мероприятия) в указанный день, отсутствие в продаже испрашиваемого количества билетов, превышение квоты на льготные билеты на мероприятие.
- Ответственность за жизни и здоровье детей при посещении Театра несет сопровождающее лицо.

4.7. Особенности при индивидуальном посещении Театра детьми дошкольного возраста, детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей, детьми из многодетных семей, детьми-инвалидами:

- Основанием для льготного посещения Театра является документ, подтверждающий соответствующий статус ребенка;
- На основании предъявленного документа, кассир выдает льготный театральный билет;
- Справочную информацию о предполагаемом наличии свободных мест на спектакль (мероприятие) зрители могут уточнить в кассе Театра либо по телефону: 8(47467)225 00 ежедневно с 10 до 19 час.

4.8. Порядок предоставления льготы для юридических лиц

4.8.1. Любое юридическое лицо имеет право в письменной форме обратиться к директору Театра с заявлением о выделении льготных билетов на спектакли (мероприятия) текущего репертуара не позднее, чем за 10 дней до предполагаемой даты посещения спектакля (мероприятия).

4.8.2. В случае изменения информации, содержащейся в заявлении юридического лица, либо отказа от намерения посетить (спектакль) мероприятие, куратор организованной группы обязан предупредить об этом администратора Театра лично либо по телефонам 8(47467)225 00, 4 9251 не позднее, чем за 5 дней до начала мероприятия.

4.8.3. За организацию информирования потребителей об имеющихся льготах, качестве обслуживания льготных категорий

граждан отвечает руководитель структурного подразделения Театра, осуществляющего работу со зрителем.

5. Порядок посещения и просмотра спектаклей (мероприятий) театра

5.1. Порядок нахождения в театре:

5.1.1. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии театрального билета или приглашения, дающего право на посещение спектакля (мероприятия).

5.1.2. Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) после 1-го звонка.

5.1.3. При входе в театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

5.1.4. В случае выхода зрителя из театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра спектакля (мероприятия).

5.1.5. При проходе организованной группы зрителей, старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

5.1.6. Находиться в театре без билета и в каких-либо служебных помещениях театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

5.1.7. После завершения спектакля (мероприятия) зрители обязаны покинуть помещения театра.

5.1.8. Зрители обязаны занимать места согласно номера ряда и мест, указанных в билете.

5.1.9. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах.

5.1.10. Администрация театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов.

5.1.11. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

5.1.12. Опоздавшие зрители в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных контролером, а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

5.1.13. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля (мероприятия).

5.1.14. На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

5.1.15. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

5.1.16. Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра, за исключение поклона артистов после спектакля (мероприятия).

5.1.17. После окончания спектакля (мероприятия) нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

5.1.18. При групповом посещении спектакля (мероприятия) детьми старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

5.1.19. Детям до 14 лет запрещено находиться в театре без сопровождения взрослых.

5.1.20. Категорически запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;
- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла;
- проходить на мероприятие с огнестрельным, холодным, газовым оружием, пиротехникой всех видов, легковоспламеняющимися жидкостями, также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения.

5.1.21. Лица, нарушающие установленные правила, удаляются из зрительного зала без компенсации стоимости билета.

6. Особенности пользования гардеробом театра

6.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

6.2. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных

зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

6.3. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

6.4. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает до последнего зрителя.

6.5. За утерю номерка зритель обязан заплатить денежную компенсацию в размере 100 руб.

7. Прочие условия

7.1. Во время нахождения в Театре зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу театра,
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения театру материального ущерба зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством РФ.

7.2. Запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- курить в театре и на прилегающей территории к театру (ст. 9 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»);
- агрессивное поведение;
- использование ненормативной лексики;
- нарушение тишины в зрительном зале;
- использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих другим зрителям;
- заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

7.3. Зритель обязан соблюдать общепринятые правила и нормы поведения.

7.4. Зрители, не выполняющие законные указания администрации театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

7.5. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться к старшему администратору, дежурному администратору или позвонить по телефону (8) (47467) 4 9251