

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
«Детский театр эстрады»
от 07 февраля 2025 г. № 06.1/25-АХ

ПРАВИЛА РЕАЛИЗАЦИИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"), Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства Москвы № 2638-ПП от 20.11.2024 «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», Приказом Департамента культуры города Москвы от 21 ноября 2024 г. № 926/ОД "О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы", Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Детский театр эстрады" (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.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте театра <https://www.vstudio.ru/> (далее — Сайт Театра).

1.3. Репертуар театра утверждается приказом директора Театра. Длительность спектаклей (мероприятий), возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов публикуется на Сайте Театра в разделе "Новости".

2. Порядок реализации билетов

2.1. Общие положения

2.1.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия Театра одним из следующих способов:

- в кассе Театра,
- у агентов (уполномоченных юридических лиц, действующих на основании агентских договоров с Театром),
- на Сайте Театра (также подразумевает приобретение билетов у агента).

2.1.2. Приобретая билет на мероприятие Театра, зритель подтверждает свое согласие с порядком реализации и возврата билетов, указанным в данных Правилах. Факт согласия подтверждается в момент получения покупателем билета.

2.1.3. Билет на мероприятие Театра представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации "Об утверждении бланков строгой отчетности" от 17.12.2008 № 257.

2.1.4. Билет на мероприятие Театра содержит следующую информацию:

- наименование и вид услуги (мероприятия),
- время и дату оказания услуги (проведения мероприятия),
- место проведения мероприятия,
- место зрителя в зрительном зале (если это предусмотрено рассадкой),
- стоимость услуги,
- иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.1.5. В соответствии с Постановлением Правительства Москвы № 2638-ПП от 20.11.2024 «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» с 15 марта 2025 года билет является именованным, при покупке билета необходимо обязательно указать ФИО и данные документа удостоверяющего личность, согласно списка документов указанных в Приложении №2 к приказу департамента культуры города Москвы от 21.11.2024 г., № 926/ОД "О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы"

- Паспорт гражданина РФ
- Загранпаспорт
- Свидетельство о рождении (для зрителей младше 14 лет)
- Водительское удостоверение
- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет
- Социальная карта (карта москвича)
- Пенсионное удостоверение
- Именная банковская карта, в том числе «Пушкинская карта»
- Студенческий билет
- Временное удостоверение личности гражданина РФ
- Паспорт иностранного гражданина

- Вид на жительство лица без гражданства РФ
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства в РФ
- Удостоверение беженца
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ

Данные таких документов, как паспорт гражданина РФ, загранпаспорт, водительское удостоверение и иные, могут быть сформированы при помощи сервисов Mos.ru в мобильных приложениях «Мой ID», «Госуслуги». Для прохода в театр зрителей младше 14 лет могут быть предъявлены паспорт родителей с указанием ФИО ребенка, а также сведения, сформированные при помощи сервиса «Московская электронная школа» («МЭШ»).

В случае если документ удостоверяющий личность отсутствует, администрация театра вправе отказать в посещении спектакля или любого другого мероприятия проводимого в театре.

2.1.6. Билет действителен для посещения театра одним лицом - предъявителем билета. Каждый взрослый и ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет, за исключением посещения мероприятия родителем с ребенком до 3 лет без предоставления ребенку отдельного места. В данном случае сотрудник Театра при проверке билета имеет право попросить предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка.

2.1.7. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по требованию сотрудника Театра.

2.1.8. При приобретении билета на мероприятие зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные особенности мероприятия, указанные на афише и на Сайте Театра. При наличии таких ограничений претензии от зрителей не принимаются.

2.2. Правила реализации билетов через кассу Театра

2.2.1. Реализация билетов через кассу Театра осуществляется за наличный и безналичный расчет.

2.2.2. Распечатка билетов осуществляется кассиром Театра после получения от покупателя денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов. В соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации", билетом на мероприятие является кассовый чек с указанием номера заказа и иной обязательной информации. Проход на мероприятие осуществляется при предъявлении данного чека.

2.2.3. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, указанную в билете, количество приобретенных билетов, выбранные места и сдачу.

2.2.4. Наличие билетов на конкретные мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра по телефону 8 (495) 632-19-66.

2.3. Правила реализации билетов через агентов

2.3.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения мероприятий большому количеству зрителей, Театр заключает договоры с юридическими лицами, осуществляющими продажу билетов. Список агентов и контактная информация публикуются на Сайте Театра.

2.3.2. По безналичному расчету зрители могут приобрести билеты на Сайте Театра и на официальных сайтах агентов. Бланки билетов, приобретенные такими способами, распечатываются зрителем самостоятельно.

2.3.3. Реализация билетов на Сайте Театра предусматривает использование агентского виджета и подразумевает приобретение билетов у агента.

2.3.4. Агенты получают доступ к билетной информации после выдачи квот Театром и начинают реализацию в соответствии со своими правилами реализации билетов.

2.3.5. Реализация билетов агентами производится по ценам, указанным на билете. При этом агент вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Театр ответственности не несет.

3. Порядок возврата билетов

3.1. Общие положения

3.1.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения Театра и вернуть билет продавцу. Возврат билетов осуществляется зрителем самостоятельно у того же продавца, у которого они были приобретены.

3.1.2. В случае опоздания на мероприятие или непосещение мероприятия по причине, не связанной с болезнью зрителя либо смертью лица, являющегося членом его семьи, стоимость билета не возмещается.

3.1.3. В случае повреждения, порчи или утраты бланков билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.1.4. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятия без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билетов.

3.1.5. Театр оставляет за собой право на перенос или замену мероприятия в случае болезни артиста, технических или других объективных причин. Билеты на перенесенный или отмененный спектакль по умолчанию действительны на вновь объявленный спектакль, но по желанию зрителя могут быть возвращены на условиях, описанных в п. 3.2.10 настоящих Правил.

3.2. Правила возврата билетов, приобретенных в кассе Театра

3.2.1. В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы

законодательства Российской Федерации о культуре" согласован следующий порядок возврата билетов по инициативе зрителя:

3.2.2. Зритель вправе отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет в кассу Театра только в случае приобретения его за наличный и безналичный расчет в кассе Театра. Размер компенсации зависит от сроков обращения зрителя в кассу Театра (день проведения мероприятия в расчетах не считается).

3.2.3. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия не позднее чем за 10 (десять) дней до дня его проведения, зритель имеет право при возврате билета получить обратно 100 (сто) процентов цены билета.

3.2.4. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня его проведения, зритель имеет право при возврате билета получить обратно 50 (пятьдесят) процентов цены билета.

3.2.5. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня его проведения, зритель имеет право при возврате билета получить обратно 30 (тридцать) процентов цены билета.

3.2.6. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия менее чем за 3 (три) дня до дня его проведения, театр вправе не возвращать зрителю стоимость билета, за исключением случаев, когда причиной возврата является болезнь зрителя, либо смерть лица, являющегося членом его семьи.

3.2.7. Случаи, когда отказ от посещения спектакля связан с болезнью зрителя либо смертью лица, являющегося членом его семьи, регулируются Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 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" (ч. IV "Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя", ч. V "Порядок и условия возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его

семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации").

3.2.8. Не подлежат возврату в кассу Театра билеты, приобретенные у агентов либо полученные на безвозмездной основе.

3.2.9. Возврату и обмену подлежат неповрежденные оригиналы билетов (кассовых чеков).

3.2.10. При отмене, замене или переносе мероприятия зритель вправе вернуть билеты, приобретенные в кассе Театра, и получить компенсацию в размере 100 (ста) процентов стоимости билетов. Сроки и порядок возврата билетов при отмене, замене или переносе мероприятия определяются Театром и публикуются на Сайте Театра.

3.3. Правила возврата и переоформления билетов, приобретенных у агентов

3.3.1. Возврат билетов, приобретенных у агентов, осуществляется зрителем самостоятельно через того же агента, через которого осуществлялась покупка.

3.3.2. Условия и порядок возврата агент вправе устанавливать самостоятельно, Театр не несет за это ответственности.

3.3.3. Переоформлением билетов занимается тот же билетный агент, у которого приобретался билет. Переоформление осуществляется по правилам этого билетного агента. При необходимости зритель может обратиться в техническую поддержку билетного агента, где был приобретён билет.