

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ «НОРИЛЬСКИЙ ЗАПОЛЯРНЫЙ ТЕАТР ДРАМЫ
им. Вл. МАЯКОВСКОГО»**

П Р И К А З

“26” 09 2024

г. Норильск

№ 01-02/03 од

Об утверждении Положения
о продаже и возврате билетов

В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020г. № 1491 и иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность федеральных государственных бюджетных учреждений культуры,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о продаже и возврате билетов в Краевом Государственном бюджетном учреждении культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского» (далее – Театр) согласно приложению к данному приказу.

2. Признать с 27.09.2024г. утратившим силу Положение о возврате театральные билетов (электронных билетов), утвержденного Приказом директора театра от 11.01.2021 года № 01-04/03/1ах.

3. Носыревой А.Д., менеджеру по рекламе, обеспечить размещение и актуализацию Положения на официальном сайте театра.

4. Башкировой Л.К, заместителю директора по организации зрителя, организовать работу подчиненных работников с учетом требований утвержденного Положения.

5. Настоящий приказ вступает в силу с 27.09.2024г.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



И.Г. Куца

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
в Краевом Государственном бюджетном учреждении культуры
«Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила продажи и возврата театральных билетов (электронных билетов) и переоформления именных билетов (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность краевых государственных бюджетных учреждений культуры.

1.2. Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Зрителя и Театра при реализации театральных билетов и посещении Театра. Вносить изменения в настоящие Правила Театр имеет право в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Зрителей. Редакция Правил, утвержденная Приказом руководства Театра и размещенная на официальном сайте Театра и в кассовом зале, (далее – Текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Зрителем и Театром применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Зрителем, при условии, что Зритель сможет указать, какая именно редакция действовала в момент возникновения отношений. В противном случае применению подлежит текущая редакция.

1.3. Билет является договором на оказание услуг в сфере культуры и, приобретая его, Зритель соглашается с Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил реализации билетов и требований, предъявляемых при посещении спектакля, а Театр обязуется оказать услугу в виде показа спектакля, указанного в билете, в установленные дату и время.

1.4. Билет формируется в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассах билет распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета на сайте Театра – Зрителем самостоятельно на бумаге формата А4.

1.5. В случае покупки именного электронного билета на сайте Театра, Пользователь сайта самостоятельно вносит персональные данные Зрителя в установленную форму и после оплаты самостоятельно распечатывает билет на бумаге формата А4. Пользователь сайта берет на себя ответственность за достоверность указанных при покупке именного билета персональных данных Зрителя, и дает согласие на их обработку и хранение в билетной системе Театра.

1.6. Дети допускаются в Театр по отдельному билету в возрасте от 3 лет. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении

билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах).

1.7. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется по билетам, распечатанным на типографских бланках и электронным билетам, распечатанным Зрителем самостоятельно в формате А4, с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

1.8. При проходе на спектакль по именованным билетам и, билетам, приобретенным по специальным программам, производится проверка документов с целью идентификации личности Зрителя. При несоответствии указанных в билете сведений о Зрителе, данным, содержащимся в предъявленном документе, Театр не допускает Зрителя на спектакль без возмещения затрат на покупку билета.

1.9. Билет должен содержать обязательные реквизиты и соответствовать форме билета, утвержденного Министерством культуры Российской Федерации. Билеты, приобретенные в нарушение настоящих Правил, несоответствующие утвержденным формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры Российской Федерации, элементы которых не соответствуют элементам оформления, утвержденных Театром, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными и не дают право Зрителю на посещение спектакля и возврат денежных средств. Театр не несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его «с рук» и/или в местах, отличных от официальных точек распространения. Билеты, приобретенные с нарушением настоящих правил и требований, установленных Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», к обмену и возврату не принимаются.

2. Продажа билетов в театральных кассах

2.1. Продажа билетов производится в кассе и на сайте Театра.

2.2. Продажа билетов в театральной кассе производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

2.3. Предварительная продажа билетов осуществляется в соответствии с опубликованными и размещенными в кассах и на сайте Театра афишами.

3. Продажа электронных билетов на сайте театра

3.1. В процессе приобретения билетов на сайте Театра Пользователь сайта, соглашается соблюдать установленные Театром правила продажи и возврата билетов и требования, предъявляемые при посещении Театра, дает согласие на предоставление персональных данных, указанных при приобретении именных билетов. Настоящее согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении персональных данных Пользователя сайта, которые необходимы для достижения указанной выше цели, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, уничтожение – в соответствии с Федеральным законом РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.2. Пользователь сайта несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на Сайте под его именем, и обязан немедленно уведомить Театр любым доступным способом о случае несанкционированного его использования.

3.3. Автоматизированная билетная система предлагает Пользователю сайта выбрать в афише интересующий спектакль на определенную дату и время. При наличии доступных к продаже мест напротив наименования спектакля высвечивается кнопка «Купить билет». Выбранные Пользователем сайта на схеме зала места помещаются в корзину заказов. Следует обратить внимание на разрешенное правилами количество билетов для одного заказа. При покупке именного билета, требуется указать персональные данные Зрителя.

3.4. По завершении оформления заказа требуется произвести оплату банковской картой. Оплата должна быть произведена Пользователем сайта банковской картой, владельцем которой он является.

3.5. В случае успешной покупки и проведения платежа информация о покупке электронного билета направляется на электронную почту, указанную Пользователем сайта. Пользователю сайта необходимо самостоятельно распечатать билет на бумаге в формате А4.

3.6. *Правила использования электронного билета*

3.6.1. Проход на спектакль в зрительный зал может быть осуществлен по электронным устройствам, либо по электронному билету в распечатанном виде на бумаге в формате А4.

3.6.2. Электронный билет, распечатанный на бумаге в формате А4, действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет Зрителю право прохода через автоматизированную систему контроля на указанный в билете спектакль в установленные дату и время.

3.6.3. Именной электронный билет, распечатанный на бумаге в формате А4, действителен при наличии установленных Министерством культуры Российской Федерации реквизитов формы театрального билета и удостоверяющих личность Зрителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

3.7. *При покупке билетов на сайте следует обратить внимание на следующее:*

3.7.1. Надпись: «Билетов нет» означает, что билеты проданы, либо не будут поступать в продажу. Незаполненное поле означает, что продажа билетов Театром осуществляться не будет.

3.7.2. Если к одному и тому же билету одновременно обращаются два Пользователя сайта, заказ сохраняется за тем, кто первым выделил место (а) и первым произвел оплату, неоплаченный заказ автоматически аннулируется.

3.8. *Права и обязанности Театра*

3.8.1. Театр обязуется использовать информацию, полученную от Пользователя сайта, для организации работы Сайта и в целях выполнения обязательств.

3.8.2. Театр не несет ответственности за прямые и/или косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к нему.

- 3.8.3. Ответственность Театра перед Пользователем сайта ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Пользователем сайта разрешаются путем переговоров, а при невозможности разрешить их этим путем регулируются законодательством Российской Федерации.

4. Продажа билетов по специальным программам

4.1. Специальная программа продажи билетов в рамках программы Министерства культуры Российской Федерации «Пушкинская карта».

- 4.1.1. По данной программе предусмотрены билеты по специальному тарифу при покупке участниками программы для личного посещения с возможностью оплаты только специальным платежным средством – «Пушкинская карта».
- 4.1.2. Порядок и правила покупки и использования билета определены программой Министерства культуры Российской Федерации «Пушкинская карта».
- 4.1.3. Билеты по указанной программе продаются на сайте и в кассе Театра в соответствии с опубликованной афишей.
- 4.1.4. При проходе на мероприятие билеты и документы, удостоверяющие личность и подтверждающие возраст посетителя, подлежат проверке на соответствие указанным данным в билете и, при их несовпадении, Зрителю будет отказано в проходе без возмещения понесенных расходов.

4.2. Именные билеты.

- 4.2.1. Театр вправе реализовывать именные билеты, с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты, дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность Зрителя. При несоответствии сведений о Зрителе, указанных в именном билете содержащихся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о Зрителе, указанных в именном билете Зритель не допускается на зрелищное мероприятие.

- 4.3. Театр оставляет за собой право изменять порядок и условия реализации билетов в любое время без предварительного уведомления об этом зрителей, с обязательным размещением информации о новом порядке и условиях продажи билетов заблаговременно на сайте и в кассе Театра.

5. Продажа билетов гражданам, имеющим право на льготное приобретение билетов

- 5.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан, в отношении которых установлены льготы для посещения платных мероприятий в краевых государственных учреждениях культуры.

- 5.2. Порядок реализации театральных билетов льготным категориями граждан, утвержден отдельным приказом Театра и размещен на сайте учреждения.

6. Продажа билетов распространителями

- 6.1. Театр реализует билеты самостоятельно и (или) уполномоченными им физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без

образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации, гражданами на основании гражданско-правовых договоров (далее - Уполномоченные лица). В случае заключения таких договоров, список Уполномоченных лиц подлежит публикации на сайте Театра.

6.2. Театр вправе разрешить Уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов на проводимые мероприятия. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом Уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед Театром. Не допускается реализация билетов иными, не указанными лицами.

6.3. Уполномоченное лицо и другое лицо, указанное в пункте 6.2., при реализации билетов, вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Театром с Уполномоченным лицом. Факт оказания покупателю билета сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых Уполномоченным лицом или другим лицом, указанным в п. 6.2. покупателю билета на проводимые Театром мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенном билете, если иное не предусмотрено договором, заключенным Театром с Уполномоченным лицом.

6.4. При наличии заключенного с Театром договора, продажа билетов Уполномоченными лицами производится на основании и в соответствии с условиями договора. В билете указывается цена установленная Театром.

7. Возврат билетов

7.1. Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов) и переоформления на других лиц именных билетов (электронных именных билетов), устанавливается на основании Постановления Правительства РФ от 18 сентября 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" (далее – порядок возврата). Форма заявления на возврат билета (электронного билета), в том числе именного билета и заявления о переоформлении именного билета на другое лицо утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

7.2. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случае отказа зрителей от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью Зрителя и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

7.3. На возврат билетов (электронных билетов) и переоформление на других лиц именных билетов, в случае отказа от посещения спектакля право имеет Зритель - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение спектакля, оплатившее билет (электронный билет) и (или) указанное в именном билете.

7.4. Заявление о возврате предоставляется Зрителем в кассу Театра, расположенную в административном здании, в рабочие дни:

среда - пятница	-	12:00-20:00	перерыв: 15:00-16:00,
суббота – воскресенье	-	10:00-18:00	перерыв: 15:00-16:00,

либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. Заявление должно поступить в кассу Театра не позднее дня проведения спектакля, на который Зрителем был приобретен билет (электронный билет). Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию Зрителя на копии заявления о возврате делается отметка, о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

7.5. Подача заявления о возврате производится Зрителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае предоставления заявления о возврате представителем Зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается надлежащим образом заверенная копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

7.6. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета и чек (квитанция), подтверждающий(ая) факт приобретения билета. При возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении указывается способ сообщения Зрителю решения о возврате денежных средств (телефон или эл.почта).

7.7. Билет должен быть действительным - соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации и установленным Театром правилам продажи билетов.

7.8. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Театра принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), в том числе именной билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

7.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Театра сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате.

7.10. О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено Зрителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

7.11. Возврат денежных средств Зрителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

7.12. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги Уполномоченных лиц в стоимость билета не включаются и выплате Театром не подлежат.

7.13. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Театра, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

7.14. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным в кассах Уполномоченных лиц, производится в кассе Театра, если иное не предусмотрено договором. Заявления о возврате денежных средств за электронные билеты, купленные на сайтах Уполномоченных лиц, к рассмотрению не принимаются, денежные средства по таким билетам Театром не выплачиваются. В этом случае Зрителю необходимо обратиться с заявлением о возврате непосредственно к Уполномоченному лицу, на сайте которого был приобретен билет.

7.15. Администрация Театра оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих Российскому законодательству. Информация будет заблаговременно размещена на информационных стендах в кассовом зале и на сайте Театра.

7.16. Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

7.16.1 Информация об отмене, замене или переносе спектакля и о порядке возврата билетов размещается на сайте и на информационных стендах в кассах Театра. Администрация Театра оставляет за собой право производить замену артистов спектакля без предварительного уведомления Зрителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

7.16.2 Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Театра, должно быть подано Зрителем в следующие сроки:

- при замене спектакля – со дня объявления до даты показа спектакля;
- при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе спектакля – со дня объявления и до изначально установленной даты показа спектакля.

7.16.3. Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

7.17. Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

7.17.1. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля по причинам, не

связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе в порядке и на условиях, изложенных в настоящих правилах, обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных Зрителя (далее - заявление о возврате). С заявлением о возврате именного билета (именного электронного билета) вправе обратиться Зритель, указанный в именном билете.

7.17.2. Заявление о возврате представляется Зрителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не производится.

7.17.3. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;
- Зрителем не представлены документы, предусмотренные при возврате билета;
- Зрителем не соблюдены сроки возврата билета, установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

7.17.4 Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета и в зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля, возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

- не позднее, чем за 10 дней до даты проведения спектакля – 100 % стоимости;
- не позднее, чем за 5 дней до даты проведения спектакля – 50 % стоимости;
- не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля – 30 % стоимости.

В случае отказа Зрителя от посещения спектакля по причинам, не предусмотренным настоящими Правилами, менее чем за три дня до дня проведения спектакля, стоимость билета посетителю не возвращается.

7.18. Особенности возврата Зрителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, в случае отказа Зрителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя.

7.18.1. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке и на условиях, изложенных в настоящих Правилах не позднее дня проведения спектакля.

7.18.2. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, кассовый чек (квитанция), подтверждающий (щая) приобретение билета, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт болезни Зрителя, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

7.18.3. В случае невозможности представления Зрителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, Зритель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью, оригинал неиспользованного билета и кассовый чек (квитанция), подтверждающий (щая) приобретение билета, представлены Зрителем не позднее дня проведения спектакля.

7.18.4. Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью Зрителя и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

7.18.5. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, Зритель вправе вернуть билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью Зрителя и прилагаемые к нему документы представлены, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) необходимые документы, указанные в настоящих Правилах, представлены в установленные сроки;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, приобретенный до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

7.19. Особенности возврата Зрителем билетов (электронных билетов), в том числе именных билетов, в случае отказа Зрителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

7.19.1. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе, в порядке и на условиях, изложенных настоящих Правилах, обратиться с заявлением о возврате билета в связи со смертью родственника. Заявление о возврате билета в связи со смертью родственника также может быть направлено по электронной почте: priem@northdrama.ru

7.19.2. К заявлению о возврате билета в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, в том числе именного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также кассовый чек (квитанция), копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Зрителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным), либо близким родственником Зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

7.19.3. В случае невозможности представления Зрителем подтверждающих документов в указанный срок, Зритель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля при условии, что заявление о возврате в связи болезнью, оригинал неиспользованного билета и кассовый чек (квитанция), подтверждающий (щая) приобретение билета, представлены Зрителем не позднее дня проведения спектакля.

7.19.4. В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и вышеперечисленные документы, не позднее 14 дней со дня проведения спектакля.

7.19.5. Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

7.19.6. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе

возвратить билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

- а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы, предусмотренные настоящими правилами представлены не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) требуемые документы представлены в сроки, установленные настоящими правилами;
- г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими правилами;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня и не позднее дня проведения спектакля;
- ж) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем билета (электронного билета), в том числе именного билета.

7.20. Порядок переоформления именных билетов.

7.20.1. Зритель, приобретший именной билет, вправе обратиться не позднее 10 дней до дня проведения спектакля, с заявлением о переоформлении именного билета на другое лицо.

7.20.2. Заявление о переоформлении представляется Зрителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете, в кассу, расположенную в здании Театра, в часы работы в рабочие дни:

среда - пятница	-	12:00-20:00	перерыв: 15:00-16:00,
суббота – воскресенье	-	10:00-18:00	перерыв: 15:00-16:00

7.20.3. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

7.20.4. Представление заявления о переоформлении представителем Зрителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя Зрителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

7.20.5. К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет.

7.20.6. Именной билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе по льготной цене (для льготной категории граждан), может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на указанную льготу. К заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу Зрителя, сведения о котором указаны в именном билете и лица, на которое переоформляется именной билет.

7.20.7. Переоформление именного билета, осуществляется в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения Зрителем положений, предусмотренных настоящими правилами.

8. Правила посещения театра

8.1. Вход зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не ранее чем за 1 (один) час до начала мероприятия, вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка.

8.2. Зритель должен соблюдать дресс-код, соответствующий мероприятию, воздержаться от рабочего, пляжного и иного вида одежды не соответствующей посещению Театра. Вход в зрительный зал запрещен в верхней одежде, с напитками, едой, цветами и в нетрезвом состоянии.

8.3. При утере жетона (номерка) или утраты личных вещей из гардероба, Зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Театра.

8.4. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим ожидания. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

8.5. Зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине Зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

8.6. В целях безопасности зрителей в помещения Театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки, рюкзаки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей.

8.7. Запрещается входить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

8.8. Цветы, предназначенные для артистов, должны быть упакованы в оберточную бумагу или корзину.

8.9. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Театра запрещено.

8.10. Инвалиды-колясочники при наличии билета должны сообщить о своем визите не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до даты показа спектакля по телефонам: (3919) 22-70-43, 22-68-69, для того, чтобы было организовано размещение Зрителя (коляски) на специально отведенных местах. Перед спектаклем Зрителю необходимо обратиться к дежурному администратору (центральный вход) с просьбой проводить его к месту размещения.

9. Правила продажи билетов на экскурсии по зданию Театра

9.1. Информация о билете

9.1.1. Билет на экскурсию по зданию Театра можно оформить в автоматизированной системе или приобрести в кассе Театра.

9.1.2. Билет действителен для одного лица на одно посещение.

9.1.3. Дети допускаются на экскурсию с 7 (семи) лет при наличии билета и в сопровождении взрослых посетителей.

9.1.4. Контроль прохода на экскурсию осуществляется с использованием электронной системы контроля доступа, производится проверка документов, удостоверяющих личность посетителя, указанного в билете.

9.1.5. Билет, в котором отсутствует обязательная информация или содержится недостоверная информация, а также при наличии исправлений или повреждений, затрудняющих его проверку на контроле, признается недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. Лицо, предъявившее такой билет может быть не допущен на экскурсию без возмещения расходов.

9.1.6. Информацию о проведении экскурсии и предварительной записи на экскурсию можно узнать по номерам: (3919) 22-70-43, 22-68-69.

9.1.7. Проведение экскурсий осуществляется на основании Положения о проведении экскурсий в Краевом бюджетном учреждении культуры «Норильский Заполярный театр драмы им. Вл. Маяковского», утвержденного 21.03.2023г.

9.1.8. Время сеансов, частота посещений, количество и состав групп определяется администрацией Театра, изменения могут быть произведены по решению руководства Театра с предварительным уведомлением заинтересованных лиц.

9.2. Возврат билетов

9.2.1. Возврат билетов производится по требованию (заявлению) в случаях отмены или переноса экскурсии на другую дату и время.

- 9.2.2. Билеты, купленные на перенесенное мероприятие, действительны на вновь объявленную экскурсию, но лицо, имеющее билет вправе вернуть его и потребовать возврата уплаченных денежных средств.
- 9.2.3. В случаях отмены или переноса экскурсии на другую дату и время, возврат билетов производится до изначально установленной даты экскурсии.
- 9.2.4. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете и подлежат возврату тем же способом, которым был приобретен билет (наличные средства или выплата на ту же карту, с помощью которой они были куплены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом).