

УТВЕРЖДАЮ
Директор МАУК «ЕТК»
П.С. Стражников
7 августа 2017г.



**Правила продажи и возврата театральных билетов и абонементов
Муниципального автономного учреждения культуры
«Екатеринбургский театр кукол»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом Муниципального автономного учреждения культуры «Екатеринбургский театр кукол» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата театральных билетов и абонементов на спектакли, творческие мастер-классы, фестивали, иные мероприятия, проводимые Театром.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра www.uralkukla.ru

1.3. Театр оставляет за собой право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за 10 (десять дней) до начала их действия.

1.4. Цены на театральные билеты и абонементы устанавливаются приказом по Театру. Администрация театра имеет право изменять стоимость театральных билетов в течение сезона, а также изменять цены на нереализованные театральные билеты, абонементы и мероприятия, проводимые Театром.

1.5. Информация о ценах на театральные билеты, абонементы, информация о льготах и скидках, условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на сайте Театра www.uralkukla.ru.

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

1.7. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектакля из репертуара Театра без предварительного

1.7.Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектакля из репертуара Театра без предварительного уведомления зрителя. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

2. Порядок продажи билетов и абонементов

2.1.Продажа театральных билетов, абонементов на спектакли и мероприятия, проводимые в театре, производится на основании утвержденных планов залов:

- Большой зал 268 мест (зал с нумерацией мест);
- Малый зал 80 мест (свободная посадка без нумерации мест);
- Main зал 40 мест(свободная посадка без нумерации мест);

2.2.Приобретая театральный билет или абонемент на спектакль, мероприятие, проводимые Театром, Потребитель (далее Зритель) подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Исполнителем (далее Театром), а также согласие с данными Правилами и Правилами посещения Театра. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Зрителю бланка билета.

2.3. Бланк театрального билет представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2008г. № 257). Бланк билета содержит информацию об условиях договора с потребителем:

- дата и время проведения спектакля, мероприятия;
- название спектакля, мероприятия;
- место проведения спектакля, мероприятия;
- номер места в зрительном зале /только Большой зал/;
- стоимость услуги;
- возрастные категории и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.4.Театральные билеты или абонементы на спектакли, билеты на творческие мастер - классы, фестивали, иные мероприятия, проводимые Театром, приобретаются в кассе Театра, расположенной в здании Театра по адресу: г. Екатеринбург, ул. Мамина - Сибиряка, д. 143, тел. (343) 350-30-05 или в режиме on-line на официальном сайте Театра www.uralkukla.ru и в следующих каналах продаж:

- Отдел продаж Театра, тел. (343) 350-75-83;
- Уполномоченные представители Театра, имеющие доверенность;
- Городские билетные кассы (www.kassy.ru);
- Кассы Кассир.ру (www.kassir.ru);
- Сайт Уралбилет.ру (www.uralbilet.ru)

Наличие билетов на спектакли, мероприятия, проводимые Театром, Зритель может уточнить в кассе Театра, отделе продаж или на официальном сайте Театра www.uralkukla.ru

2.5. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о репертуаре Театра, театральной постановке, программе мероприятия, фестиваля, наличии льгот, Правилах посещения Театра, Правилах продажи театральных билетов и абонементов, Политике конфиденциальности Театра.

Информация о репертуаре Театра, содержании спектаклей, мероприятий, мастер – классов, коллективе авторов, составе исполнителей, возрастной ценз спектаклей, размещается в кассовом зале Театра, а также на сайте www.uralkukla.ru в разделах «Репертуар», «Афиша».

2.6. За 30 минут до начала спектакля касса Театра в первую очередь продает билеты на текущий спектакль.

2.7. Оплата театральных билетов, абонементов, иных мероприятий, проводимых Театром, производится за наличный и безналичный расчет.

2.8. Театральный билет, абонемент приобретается на каждого зрителя вне зависимости от возраста. Рекомендуется посещение спектаклей согласно возрастным категориям, указанным в Репертуаре Театра.

2.9. Билеты/абонементы, приобретенные on - line способом на сайте www.uralkukla.ru распечатываются на бланках билетов в кассе МАУК «ЕТК», которые можно получить в часы работы кассы Театра до начала спектакля, при предъявлении Номера заказа и документа, удостоверяющего личность.

2.10. В случае утраты, порчи оригинальных бланков МАУК «ЕТК», бланки театральных билетов/абонементов не восстанавливаются.

3. Бронирование театральных билетов и абонементов

3.1. По желанию Зрителя, возможно провести бронирование театральных билетов и абонементов на спектакли, мероприятия, проводимые в Театре:

- по телефону +7 (343) 350-30-05 через билетного кассира;
- по телефону +7 (343) 350-75-83 через отдел продаж;

Бронирование билетов на сайте не производится.

3.2. Забронированные билеты и абонементы должны быть выкуплены в трехдневный срок в кассе театра. По истечению указанного срока, бронь снимается автоматически без информирования Зрителя.

3.3. Бронирование осуществляется через Автоматизированную систему и начинается одновременно с продажей спектакля. Зритель при бронировании должен сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования. Сообщая свою контактную информацию и персональные данные, Зритель автоматически дает согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится, информация о Зрителе исключается из базы данных.

4. Порядок предоставления скидок и льгот

4.1. Театр предоставляет на спектакли и мероприятия следующие скидки:

4.1.1 Скидки по акциям, от 10 до 50%:

- в период проведения разовых акций Зрителям предоставляются скидки на билеты на отдельные спектакли Театра. Все акции регламентируются в установленном Театром порядке.

4.1.2. Индивидуальные скидки, от 20 до 100%:

- скидки, установленные Приказом театра, для следующих категорий граждан, по предъявлению подтверждающих документов:
 - ветераны и участники ВОВ;
 - участники локальных военных конфликтов;
 - многодетные семьи;
 - инвалиды I, II, III группы с одним сопровождающим;
 - дети инвалиды с одним сопровождающим;

На один спектакль Зрителю может быть продан один билет по льготной стоимости, сопровождающее лицо приобретает билет на общих основаниях.

4.1.3. Скидки по предъявлению официальных писем, от 10% до 100%:

- для государственных общественных организаций, иных благотворительных организаций, при предъявлении официальных писем – обращений на имя директора Театра с просьбой о предоставлении билетов по специальной цене.

4.1.4 Скидки при приобретении Личного театрального абонеента (ЛТА):

- при условии единовременного приобретения не менее 2 билетов на каждый спектакль в составе Личного театрального абонеента и количестве спектаклей от 3 спектаклей, в соответствии с Приказом МАУК «ЕТК».

4.1.5. Скидки для партнеров Театра, корпоративных клиентов и клуба друзей Театра, от 10 до 30%:

- в соответствии с приказом МАУК «ЕТК».

4.2 Скидки и льготы, в отношении стоимости театральных билетов и абонеентов, утвержденные администрацией Театра, действуют для Зрителей только при покупке билетов через кассу Театра или отдел продаж при предъявлении документов, подтверждающих право на данные скидки и льготы.

5. Порядок возврата театральных билетов

5.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения спектакля, мероприятия проводимого Театром, и вернуть в кассу Театра бланк театрального билета по адресу: г.Екатеринбург, ул. Мамина - Сибиряка, д.143.

5.1.1.Для возврата стоимости билетов необходимо заполнить в кассе Театра бланк Заявления (установленного Театром образца), указав такие детали как:

- дату и время спектакля/абонемент;
- название спектакля/абонемент;
- ряд и место;
- количество билетов;
- сумму денежных средств, причитающуюся к возврату;
- причина возврата

5.1.2.В качестве компенсации расходов, не подлежащих доказыванию при возврате денежных средств Зрителю за приобретенные ранее театральные билеты, театр удерживает со стоимости билета (срок возврата, % удержания):

- От 14 дней и более дней до начала спектакля 10%
- От 8 до 13 дней до начала спектакля 30%
- От 2 до 7 дней до начала спектакля 50%

В случае возврата билетов на спектакли, мероприятия проводимые Театром, менее чем за один день до его начала, стоимость билетов не возвращается.

5.3 Порядок возврата стоимости билетов приобретенных on- line способом на сайте www.uralkukla.ru:

5.3.1.Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от приобретенных on- line способом на сайте www.uralkukla.ru билетов до начала спектакля, мероприятия, проводимого Театром и вернуть денежные средства на карту или счет, с которого была произведена оплата в сроки, установленные банком-эмитентом.

5.3.2.Для возврата стоимости билетов необходимо заполнить на сайте www.uralkukla.ru бланк Заявления (установленного Театром образца) и направить скан-копию на возврат денежных средств по адресу: postmaster@uralkukla.ru, либо заполнить бланк Заявления в кассе Театра, указав такие детали как:

- фамилия, имя, отчество;
- паспортные данные;
- дату и время спектакля/абонемент;
- название спектакля/абонемент;
- ряд и место;
- количество билетов;

- сумму денежных средств, причитающуюся к возврату;
- причина возврата

5.3.3. В качестве компенсации расходов, не подлежащих доказыванию при возврате денежных средств Покупателю за приобретенные ранее on-line способом на сайте www.uralkukla.ru билеты/абонементы, Екатеринбургский театр кукол удерживает с цены билета/абонемента (срок возврата, % удержания):

- От 14 дней и более дней до начала спектакля 10%
- От 8 до 13 дней до начала спектакля 30%
- От 2 до 7 дней до начала спектакля 50%

В случае возврата билетов/абонементов на спектакль менее чем за один день до его начала, стоимость билетов/абонементов не возвращается.

5.3.4. Обработка всех писем с заявлениями на возврат, осуществляется в будние дни, в часы работы отдела продаж с 09.00 до 18.00 часов. Письма, присланные в пятницу после 17.00 и в выходные дни, обрабатываются в первый рабочий день после получения.

5.4. Возврату подлежит сумма, указанная на билете, при условии соблюдения п. 5.1.2 и п. 5.3.3.

Возврат билетов/абонементов, приобретенных в кассе театра или on-line способом на сайте www.uralkukla.ru, со скидкой от 30 и более процентов не допускается (кроме случаев отмены спектаклей).

5.5. В кассе Театра замене (возврату) подлежат только оригиналы билетов с неповрежденным контролем. К возврату в кассе театра не принимаются билеты, приобретенные у билетных операторов: Городские зрелищные кассы, Kassir.ru и через сайт Уралбилет.ру.

5.6. В случае утраты, порчи бланки театральные билеты не восстанавливаются, деньги не возвращаются.

5.7. В случае отмены спектакля зритель имеет право на 100% возмещение стоимости билета. Возврат осуществляется на основании Заявления на возврат денежных средств установленного Театром образца, с момента официального объявления об отмене спектакля и в течение 10 (Десяти) календарных дней после даты отмененного спектакля.

5.8. В случае замены или переноса спектакля на другую дату, администрация Театра незамедлительно информирует Зрителя о произошедших изменениях в репертуаре и предлагает посещение другого спектакля.

Билеты на замененный, перенесенный спектакль действительны на вновь объявленный спектакль с сохранением нумерации мест (Большой зал) при ее наличии. В случае если Зритель соглашается посетить спектакль,

предложенный на замену, по билету, приобретенному на изначально объявленный спектакль, услуга считается оказанной покупателю в полном объеме и между театром и покупателем не возникает никаких дополнительных финансовых обязательств.

В случае несогласия Зрителей на замену спектакля, администрация Театра возмещает 100% стоимости билетов при условии, что билет сдан в срок не менее чем за три дня до даты отмененного спектакля.

5.9. Производится информирование об отмене, замене, переносе спектакля, мероприятия только тех Зрителей, которые оставили контактную информацию в автоматизированной системе театра и оформили свое согласие на получение уведомлений от театра.

5.10. Возврат стоимости абонементов на серию спектаклей не производится. В случае непосещения спектакля из состава абонемента, деньги за пропущенный спектакль не возвращаются. Администрация театра может предложить заменить пропущенный спектакль из состава абонемента на другой спектакль аналогичной возрастной категории, при наличии мест.

5.11. При невозможности посетить спектакль по объективным причинам, билет сохраняется и действителен до конца театрального сезона (кроме премьерных и гастрольных спектаклей). По согласованию с кассой Театра, отделом продаж, Зритель может занять только свободные места, а не те места, что были указаны в билете.

5.12. Возврат денежных средств за приобретенные билеты на целевой спектакль (выкупленный организацией) не осуществляется.

5.13. Во всех случаях возврата театральных билетов через кассу театра процедура возврата осуществляется на основании заявления Зрителя, при наличии паспорта. Денежные средства возвращаются в соответствии со способом приобретения билетов (наличный или безналичный расчет).

5.14. Сданные Зрителем билеты могут быть проданы повторно через кассу театра или сайт www.uralkukla.ru до начала спектакля.

5.15. В случае опоздания на спектакль или непосещения спектакля, нарушения «Правил посещения Екатеринбургского театра кукол», стоимость билета, абонемента не возвращается.

5.16. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты, абонементы и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями театра.