

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
ЧЕРЕЗ БИЛЕТНУЮ КАССУ
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Детский музыкальный театр юного актера"**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов через Билетную кассу Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Детский музыкальный театр юного актера" (далее – Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже билетов в Билетной кассе Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Детский музыкальный театр юного актера" (далее – Театр), осуществляющим организацию и проведение культурно-массовых мероприятий, на посещение которых реализуются билеты.

1.2. Приобретая билет Театра, Покупатель (Зритель) принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил и Правил посещения Театра.

1.3. Приобретая билет в Театр, Покупатель (Зритель) получает кассовый чек-билет в Театр, который является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры. Чек-билет является бланком строгой отчетности и содержит в себе все атрибуты билета, дающего право на посещение мероприятия.

1.4. Кассовый чек-билет в Театр с исправлениями, наклейками и повреждениями, не позволяющими его идентифицировать, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему: Покупатель (Зритель) на мероприятие не допускается, денежные средства за билет не возвращаются.

1.5. Покупатель (Зритель) несет всю полноту ответственности за приобретение чек-билета (билета) у не уполномоченных реализовывать чек-билеты в Театр юридических лиц, физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальных предпринимателей), граждан. В этом случае Покупатель (Зритель) на мероприятие не допускается, денежные средства за билет не возвращаются.

Список уполномоченных лиц по реализации билетов на мероприятия Театра размещен на официальном сайте Театра.

1.6. При выявлении факта подделки чек-билета (билета), Покупатель (Зритель) на мероприятие не допускается, денежные средства за билет не возвращаются.

1.7. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

1.8. В случае опоздания на мероприятие (после третьего звонка), его непосещения без уважительной причины (п. 1.9. настоящих Правил), нарушения Правил посещения мероприятий для зрителей Театра, Театр не возмещает Покупателю (Зрителю) стоимость билета.

1.9. Уважительными причинами непосещения мероприятия Театра (при документальном подтверждении) являются:

а) болезнь Покупателя (Зрителя);

б) смерть лица, являющегося членом семьи Покупателя (Зрителя) или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

1.10. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, не производится.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССЕ ТЕАТРА

2.1. Покупатель (Зритель) может приобрести билеты на мероприятия в Билетных кассах Театра, расположенных по адресам: Москва, ул. Малая Дмитровка, д. 8, стр. 4, Москва, ул. Макаренко, д. 4, стр. 1, Москва, ул. Земляной вал, д. 64/17. Кассы работают ежедневно с 11:00 часов до 19:00 часов. В случаях начала мероприятий позже 19:00 часов, режим работы Билетных касс Театра продлевается до времени начала мероприятия.

2.2. Продажа билетов в кассах Театра производится за наличный расчет, по дебетовым или кредитным картам VISA, MasterCard, VisaElektron, Maestro, МИР, через мобильные платежные сервисы (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay) в российских рублях по указанным на билетах ценам.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, КУПЛЕННЫХ В БИЛЕТНОЙ КАССЕ ТЕАТРА

3.1. Порядок возврата билетов по инициативе Театра при отмене, замене или переносе мероприятий

3.1.1. Информация о порядке и сроках возврата билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса мероприятия Театра размещается в доступном для зрителей месте в Билетной кассе, на официальном сайте Театра (www.dmtya.ru), а также направляется на адрес электронной почты Покупателя (Зрителя), если таковая была указана при покупке билета.

3.1.2. Возврат билетов, купленных в Билетной кассе Театра, при отмене, замене или переносе мероприятий по инициативе Театра, осуществляется по предъявлению чек-билета.

3.1.3. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Покупатель (Зритель) вправе вернуть Театру билеты и потребовать возврата в полном объеме денежных средств, уплаченных при покупке билета на данное мероприятие.

3.1.4. В случаях отмены, замены или переноса мероприятия возврат билетов производится в сроки, указанные в Информации о порядке и сроках возврата билетов (п. 3.1.1. настоящих Правил).

3.1.5. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра за наличный расчет производится в Билетной кассе Театра наличными денежными средствами. Для осуществления возврата денежных средств за билеты, приобретенные за наличный расчет, Покупатель (Зритель) должен написать Заявление на возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра (Приложение 1 к настоящим Правилам).

Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра по банковской карте, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом. Для осуществления возврата денежных средств за билеты, приобретенные по банковской карте, Покупатель (Зритель) должен написать Заявление на возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра без указания реквизитов банковской карты.

В случае, если перечисление денежных средств на банковскую карту, с которой осуществлялся платеж за билет невозможно, ввиду её порчи, утери и т.п., то Покупатель (Зритель) должен написать Заявление на возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра, с обязательным указанием в нём полных банковских реквизитов для перечисления денежных средств на другую карту. В этом случае, возврат денежных средств производится через бухгалтерию Театра в течение 30 (тридцати) календарных дней.

3.2. Порядок возврата билетов по инициативе Покупателя (Зрителя)

3.2.1. В случае отказа по инициативе Покупателя (Зрителя) от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным в п. 1.9. настоящих Правил, денежные средства за приобретенный в Билетной кассе Театра билет возвращаются в следующие сроки и размере:

а) менее чем за 3 дня (включая дату проведения мероприятия) – денежные средства за приобретённый в Билетной кассе Театра билет не возвращаются;

б) за 3-4 дней (включая дату проведения мероприятия) – в размере 30% цены билета;

в) за 5-9 дней (включая дату проведения мероприятия) – в размере 50% цены билета;

г) за 10 и более дней (включая дату проведения мероприятия) – в размере 100% цены билета;

д) при одновременной покупке билетов (не менее чем на 1 календарный месяц) на цикл мастер-классов, проводимых Театром, и последующем отказе Покупателя (Зрителя) от дальнейшего посещения мастер-классов этого цикла – в размере 100% цены билета.

3.2.2. В случае возврата билетов на мероприятия Театра по инициативе Покупателя (Зрителя), Покупатель (Зритель) должен лично обратиться в Билетную кассу Театра в которой был приобретен билет по адресам: Москва, улица Малая Дмитровка, д. 8, стр. 4 или Москва, ул. Макаренко, д. 4, стр. 1 с 11-00 часов до 18-00 часов ежедневно, и представить следующие документы:

а) Заявление на возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра;

б) документ, удостоверяющий личность;

в) Чек-билет (билеты), подтверждающий факт покупки Покупателем (Зрителем) билета (билетов) за наличный расчет или с помощью банковской карты в Билетной кассе Театра.

3.2.3. Театр вправе после предоставления Покупателем (Зрителем) всех документов, указанных в п. 3.2.2. настоящих Правил, рассмотреть заявление Покупателя (Зрителя) на возврат денежных средств за приобретенный в Билетной кассе Театра билет и принять решение о возврате/невозврате денежных средств в течение 10 (десяти) календарных дней.

3.2.4. Возврат денежных средств осуществляется в Билетной кассе Театра при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в течение 30 (тридцати) календарных дней после принятия Театром решения о возврате денежных средств, о чем Покупателю (Зрителю) сообщается предварительно по телефону или адресу электронной почты, указанным Покупателем (Зрителем) в Заявлении на возврат денежных средств.

3.2.5. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра за наличный расчет производится в Билетной кассе Театра наличными денежными средствами.

Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра по банковской карте, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

В случае, если перечисление денежных средств на банковскую карту, с которой осуществлялся платеж за билет невозможно, ввиду её порчи, утери и т.п., то возврат денежных средств производится через бухгалтерию Театра по реквизитам, указанным Покупателем (Зрителем) в Заявлении на возврат денежных средств за билеты, приобретенные в Билетной кассе Театра.

3.2.6. В случае отказа по инициативе Покупателя (Зрителя) от посещения мероприятия по уважительным причинам, предусмотренным в п. 1.9. настоящих Правил, денежные средства за приобретённый в Билетной кассе Театра билет возвращаются в полном объеме цены билета при предоставлении подтверждающих документов и в порядке, указанном в пп. 3.2.2.–3.2.5 настоящих Правил.

3.2.7. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

3.3. Особенности отмены, замены либо переноса проводимого Театром мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такие мероприятия, 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

3.3.1. При отмене или переносе мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, Театр размещает на официальном сайте Театра (www.dmtya.ru) информацию об отмене или переносе мероприятий, а в случае переноса мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого мероприятия после даты отмены вышеуказанных режимов и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе мероприятия размещается не позднее 14 календарных дней с даты отмены вышеуказанных режимов.

В случае невозможности в установленный абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного мероприятия Театр размещает на официальном сайте Театра (www.dmtya.ru) информацию о переносе мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Театром не позднее 6 месяцев с даты отмены вышеуказанных режимов.

3.3.2. При отмене Театром проведения мероприятий Театр или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Театром на указанное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета, (далее - уполномоченное лицо), вправе предложить Покупателю (Зрителю) посетить то же или иное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил, либо возместить Покупателю (Зрителю) полную стоимость билета.

3.3.2.1. При переносе мероприятия Театр или уполномоченное лицо вправе предложить Покупателю (Зрителю) посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету, либо обменять ранее приобретенный Покупателем (Зрителем) билет, на ваучер (Приложение 2 к настоящим Правилам) на перенесенное мероприятие.

Обмен Покупателю (Зрителю) ранее приобретенного билета на ваучер на перенесенное мероприятие осуществляется Театром или уполномоченным лицом, на которое договором с Театром возложена обязанность по выдаче ваучеров на перенесенное мероприятие, по его инициативе:

- в день обращения Покупателя (Зрителя) об обмене билета на ваучер на перенесенное мероприятие в Театр или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено Покупателем (Зрителем) не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил;

- в день обращения Покупателя (Зрителя) об обмене электронного билета на электронный ваучер на перенесенное мероприятие в Театр или к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен такой билет.

В случае, если Театр не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил, не определили дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместил информацию об этом на своем официальном сайте (www.dmtya.ru), такое мероприятие считается отмененным и Театр или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета (ваучера на перенесенное мероприятие) Покупателю (Зрителю) по его инициативе:

- в день обращения Покупателя (Зрителя) о возврате стоимости билета (ваучера на перенесенное мероприятие) в Театр или к уполномоченному лицу;

- в день обращения Покупателя (Зрителя) о возврате стоимости электронного билета (электронного ваучера на перенесенное мероприятие) в Театр или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Театр обязан провести все мероприятия, перенесенные им в связи с введением

режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил.

Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного мероприятия Театр обязан разместить информацию об этом на своем официальном сайте (www.dmtya.ru).

Обмен билетов на перенесенное мероприятие на билет осуществляется Театром или уполномоченным лицом, на которое договором с Театром возложена обязанность по выдаче билетов на перенесенное мероприятие, Покупателю (Зрителю) по его инициативе:

- в день обращения Покупателя (Зрителя) об обмене ваучера на перенесенное мероприятие на билет в Театр или к уполномоченному лицу;

- в день обращения Покупателя (Зрителя) об обмене билета на перенесенное мероприятие на электронный билет в Театр или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен такой электронный ваучер.

Билет на перенесенное мероприятие обменивается на билет (электронный билет), дающий право посетить перенесенное мероприятие, дата и время которого были объявлены Театром, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить Покупателю (Зрителю) билет, дающий право посетить перенесенное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, которые обменивались на ваучер, Театром или уполномоченным лицом предоставляется Покупателю (Зрителю) с его согласия билет, дающий право посетить перенесенное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

3.3.3. Возврат полной стоимости билета при отмене мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил, осуществляется Театром или уполномоченным лицом Покупателю (Зрителю) по его инициативе:

- не позднее 180 дней со дня обращения Покупателя (Зрителя) о возврате стоимости электронного билета в Театр или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен;

- не позднее 180 дней со дня обращения Покупателя (Зрителя) о возврате стоимости билета в Театр или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил.

3.3.4. Покупатель (Зритель) имеет право обратиться за возвратом стоимости билета в Театр или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в пункте 3.3.1. настоящих Правил:

- не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 3.3.2. настоящих Правил;

- не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце пятом пункта 3.3.2.1. настоящих Правил.

3.3.5. Возмещение стоимости билетов, реализованных Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов осуществляется в соответствии с разделом 3.3. настоящих Правил.

Приложение 1

к Правилам продажи и возврата билетов
через Билетную кассу Государственного
бюджетного учреждения культуры города
Москвы "Детский музыкальный театр
юного актера"

Директору ГБУК г. Москвы "ДМТЮА"
А.Г.Дадамяну

от

(Фамилия, имя, отчество)

(документ, удостоверяющий личность)

(серия, номер, кем и когда выдан)

(Адрес)

(Адрес электронной почты)

(телефон)

Заявление

о возврате по инициативе посетителя билета

**(электронного билета), абонеента (электронного абонеента), в том числе
именного билета, именного абонеента, содержащего, в том числе согласие на
обработку персональных данных посетителя, на проводимое организацией
исполнительских искусств зрелищное мероприятие**

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент, в том числе
именной абонемент).

В связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именной билета, абонемент (электронный абонемент, в том числе именной абонемент)	
Серия номер билета, в том числе именной билета, абонемент (электронного абонеента, в том числе именного абонеента)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента) (наличный или безналичный расчет в кассе организации исполнительских	

искусств или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента в том числе именного абонеента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- б) Копия 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 меня:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

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

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 к возврату билетов (электронных билетов), абонеентов (электронных абонеентов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств)

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).

(дата)

_____ / _____

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств)

Заявление принято: " ____ " _____ 20__ г. _____ / _____ *(подпись, расшифровка)*

Заявление зарегистрировано: " ____ " _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____ .