

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГУК ЯО ТЮЗ

Стрекалов Д.А.

 20.08.23

ПОЛОЖЕНИЕ

О ведении билетного хозяйства

**государственного учреждения культуры Ярославской области
«Ярославский государственный театр юного зрителя имени В.С. Розова»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- 1) Гражданского кодекса РФ, Налогового кодекса РФ, Бюджетного кодекса РФ;
- 2) Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 №702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- 3) Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 № 54-ФЗ;
- 4) Законом Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции от 04.08.2023);
- 5) Уставом государственного учреждения культуры Ярославской области «Ярославский государственный театр юного зрителя имени В.С. Розова» (далее – Театр);
- 6) Приказ Министерства культуры РФ от 24.07.2020 г. № 830 «Об утверждении формы ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (формы электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие)»
- 7) Иными нормативными актами РФ и Ярославской области регулируемыми правоотношения в сфере распространения билетов и правил посещения мероприятий с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между театром и зрительской аудиторией.

1.2. Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов и абонементов, в том числе электронных, на спектакли, спектакли-концерты, представления и другие творческие проекты (далее мероприятия), проводимые театром.

1.3. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке.

1.4. Положение утверждается директором Театра и доводится до сведения административной, финансовой, билетной и кассовой служб театра.

1.5. Положение доводится до сведения потребителей услуг - «зрителей» путем размещения в кассовом зале театра и на официальном сайте театра <https://www.yartuz.ru> (далее – сайт театра).

2. Понятия и термины, используемые в Положении

2.1. БИЛЕТ - оформленный на бланке (термобумаге) билет, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия, выданный зрителю вместе с фискальным чеком при приобретении.

2.2. АБОНЕМЕНТ – оформленный на термобумаге комплект билетов, дающий право на посещение трех и более проводимых Театром мероприятий по специальной цене, выданный зрителю вместе с фискальным чеком.

2.3. ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ - оформленный на бланке (канцелярской бумаге) билет, купленный через электронные системы продаж на официальном сайте театра (Ticketland) и/или на сайтах официальных представителей (билетного оператора), оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия, полученный вместе с электронным чеком. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие.

2.4. ЭЛЕКТРОННЫЙ АБОНЕМЕНТ - оформленный на бланке (канцелярской бумаге) комплект билетов, дающий право на посещение трех и более проводимых Театром мероприятий по специальной цене, купленный через электронные системы продаж, оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, полученный вместе с электронным чеком.

2.5. НОМИНАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ - заявленная стоимость билетов и абонементов, дифференцируемая согласно утвержденным расценкам мест, по которым осуществляется продажа билетов и абонементов в кассе, на официальном сайте театра, у официальных уполномоченных, с которыми у театра заключён договор, а так же у официальных партнёров театра.

2.6. ПОСЕТИТЕЛЬ (ПОКУПАТЕЛЬ,ЗРИТЕЛЬ) физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату наличным или безналичным платежом и являющееся приобретателем услуги театра; является стороной публичного договора. Оферты возмездного оказания услуг.

2.7. ТЕАТР - учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в соответствии с законодательством и своим Уставом, в целях реализации права граждан на приобщение к культурным ценностям отечественной и мировой театральной, формирования и удовлетворения культурных и эстетических потребностей зрителей.

2.8. ВАУЧЕР – бланк подтверждающий право на замену ранее приобретенного билета на новый билет, при отмене или переносе проведения мероприятия в связи с введением режима повышенной готовности РФ или чрезвычайной ситуации на территории Ярославской области.

3. Основные параметры билета

3.1. Билет, абонемент, в том числе электронный, и отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники для бланков строгой отчетности (кассовый чек).

3.1.1. Театр осуществляет расчеты с населением (далее Посетителем, Покупателем) при приобретении билетов с применением контрольно-кассовой техники (далее также ККТ). Посетителю выдается бланк строгой отчетности (далее Билет) и фискальный чек на мероприятие, проводимое театром, является безоговорочным принятием зрителем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильно заключению зрителем с театром письменного договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем, по которому является театр, а также согласие зрителя с данным Положением.

3.1.2. Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от «22» мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» содержит следующую информацию:

- наименование театра;
- дату, время и место (адрес) расчета;
- ИНН Театра;
- систему налогообложения театра;
- признак расчета (приход, расход, возврат прихода, возврат расхода);
- наименование услуг (время оказания услуги) платежа, выплаты, их количество, цену за единицу в рублях с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
- сумму платежа (с указанием НДС и суммы налога);
- форму и сумму расчета наличными деньгами или в безналичном порядке;

- должность сотрудника, который оформил и выдал покупателю фискальный чек (за исключением расчетов через автоматические устройства в безналичном порядке в интернете);
- регистрационный номер онлайн-ККТ;
- заводской номер фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта ФНС России (www.nalog.ru), на котором можно проверить платеж;
- порядковый номер фискального документа;
- номер смены, Ф.И.О. кассира осуществившего расчет с Покупателем;
- фискальный признак сообщения;
- QR-код

3.1.3. Театр оставляет за собой право, при осуществлении расчетов с Посетителем при приобретении им Билета на спектакль, использовать бланк билета изготовленный типографским способом. Бланк билета, изготовленный типографским способом не действителен без фискального чека, приравненного к кассовому чеку, отпечатанного с применением ККТ.

3.2. Билет изготовленный типографским способом

3.2.1. Форма и обязательные реквизиты Бланка билета, изготовленного типографским способом утверждены Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 №702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

3.2.2. Билет, изготовленный типографским способом, содержит лицевую и оборотную стороны. Лицевая сторона Билета разделена на три части: корешок, средняя часть, контроль, из которых корешок и контроль являются отрывными частями Билета.

А) Билет на лицевой стороне в средней части содержит следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа, шестизначный номер и серия ;
- вид услуги/мероприятия (полное наименование);
- ограничение по возрасту («0+» и т.д.)
- указание места («сектор», «ряд», «место»);
- стоимость услуги;
- адрес проведения мероприятия;
- дата и время проведения мероприятия;
- наименование и организационно-правовая форма, идентификационный номер (ИНН) - налогоплательщика – выдавшего документ;

Б) Билет в средней части может содержать иные реквизиты и информацию, которые указывают, в том числе на специфику Театра и/или услуги:

- ОКПО и/или иные реквизиты Театра;
- логотип Театра;
- штрих-код, позволяющий определить подлинность Билета;
- адрес официального сайта.

В) Корешок на Лицевой стороне Билета содержит следующие обязательные реквизиты:

- полное наименование Театра в соответствии с Уставом;
- шестизначный номер и серию Билета;
- название мероприятия;
- указание места («сектор», «ряд», «место»);
- дата и время проведения мероприятия;
- стоимость услуги в денежном выражении.

Г) Часть Билета на Лицевой стороне содержит наименование указанной части: «КОНТРОЛЬ».

Д) Обратная часть Билета Театра, содержит следующую обязательную информацию:

- сведения об изготовителе бланка Билета, наименование, идентификационный номер и место нахождения типографии, номер и год выполнения заказа, тираж.

- дополнительную информацию: основные правила посещения и поведения Посетителей в Театре и наименование Театра с логотипом.

3.2.3. Проставление серии и номера Билета, изготовленного типографским способом, всегда осуществляется типографией.

3.2.4. Билет не дублируется для финансовой и налоговой отчетности.

3.2.5. Художественное оформление (внешний дизайн) бланков Билетов при их заказе в типографии, варианты размещения на Билетах основных и дополнительных реквизитов и информации, в том числе при влечивании, замена реквизитов и информации, и их редактировании – производится Театром самостоятельно и, как правило, в период оформления печати, нового тиража бланков Билетов.

3.3. Электронный билет, сформированный на сайте Театра

3.3.1. В связи с тем, что покупка Электронного билета является полностью самостоятельным процессом и выбором Покупателя, Театр не несет ответственность за ошибочный или неправильный выбор Посетителем даты или названия Мероприятия, а так же время, сектор, ряд, место и стоимость билета. Выбранные билеты должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа.

3.3.2. Театр не несет ответственность за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты и номера телефона Покупателя. Указанные данные должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа. После оплаты заказа Покупатель обязан проверить получение Электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу.

3.3.3. В случае неполучения бланка Электронного билета по адресу электронной почты (оплаченного на официальном сайте) или выявления несоответствия между оплаченным заказом и Электронным билетом Покупатель заблаговременно обращается в службу поддержки по телефону: 8-800-770-00-07.

3.3.4. Электронный билет распечатывается Покупателем самостоятельно до начала спектакля на каждое место отдельно.

3.3.5. Для прохода на мероприятие по Электронному билету, купленному на сайте Театра необходимо предъявить либо:

- электронный бланк билета, распечатанный на формате А-4;
- бланк билета в электронном виде на устройстве с функцией чтения в формате PDF.

4. Правовой статус билета

4.1. Билет Театра - является документом подтверждающим заключение Договора публичной оферты на оказание услуг и удостоверяющим право его предъявителя на посещение мероприятия.

4.2. Билет должен заполняться четко и разборчиво, исправления не допускается. Все виды Билетов Театра с исправлениями, наклейками и иными существенными повреждениями является не действительным.

4.3. Посетитель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета, в случае приобретения его не в кассе Театра, не на официальном сайте Театра (Ticketland), не у уполномоченных распространителей и не у официальных партнеров.

4.4. Билет действителен только на одно лицо, независимо от возраста.

4.5. В соответствии с требованиями ФЗ РФ от 29.12.2017 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая Билет, Посетителям следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия Театра (необходимая информация размещается на афишах и на официальном сайте).

4.6. Ответственность за несоблюдение ограничений, установленных в п.4.5. настоящего Положения и последующее запрещение в допуске на мероприятие лиц, хотя и имеющих Билет, но попадающих под указанные ограничения – лежит на лицах, купивших данный Билет без учета указанных ограничений.

4.7. Билеты необходимо сохранять до конца Мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра, в том числе сотрудникам Театра обеспечивающим контроль - доступа на Мероприятие.

4.8. При выявлении факта недействительности Билета или неправомерного использования льготного Билета, Администрация Театра может принять решение о запрете посещения Мероприятия Посетителем, предъявившим такой билет.

4.9. Билеты, абонементы, в том числе электронные, предназначенные для одних мероприятий, не могут быть использованы на другие мероприятия.

5. Приемка и хранение (учет) Билетов, изготовленных типографским способом

5.1. Приемка изготовленных в типографии бланков Билетов производится в присутствии комиссии, назначенной директором Театра в соответствии с Товарной накладной типографии, заведующим складом. Заведующий складом проверяет количество, серий и номеров бланков строгой отчетности (далее БСО) с данными, указанными в сопроводительных документах.

5.1.1. Поступившие из типографии на склад бланки строгой отчетности учитываются на счете 2 105 06 340 «Прочие материальные запасы» по фактической стоимости приобретения и одновременно как бланки строгой отчетности на забалансовом счете 03-1 «Бланки строгой отчетности на складе» в условной оценке рубль за один бланк.

5.2. В соответствии с нормами Инструкции по бюджетному учету, утвержденной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 01.12.2010 № 157н «Об утверждении Единого плана счетов бухгалтерского учета для органов государственной власти (государственных органов), органов местного самоуправления, органов управления государственными внебюджетными фондами, государственных академий наук, государственных (муниципальных) учреждений и Инструкции по его применению» (с изм. От 27.04.2023 г.) бланки билетов подлежат учету на забалансовом счете 03 «Бланки строгой отчетности».

К счету 03 «Бланки строгой отчетности» ведутся следующие субсчета:

03-1 «Бланки строгой отчетности на складе»;

03-2 «Бланки строгой отчетности в подотчете»;

03-3 «Бланки строгой отчетности на реализации»;

03-4 «Бланки строгой отчетности, подлежащие уничтожению».

Выданные со склада в установленном порядке бланки строгой отчетности отражаются по Дебету счета 2 401 01 272 «Расходование материальных запасов» и Кредиту счета 2 105 06 440 «Уменьшение стоимости прочих материальных запасов». Одновременно производится запись по забалансовым счетам: Дебет 03-2 «Бланки строгой отчетности в подотчете» – Кредит 03-1 «Бланки строгой отчетности на складе».

Бланки Билетов подлежат бухгалтерскому учету в соответствии с Учетной политикой.

Аналитический учет БСО ведется финансовой службой Театра в Книге учета бланков строгой отчетности (ф.0504045), по сериям и номерам, а также по местам их хранения с указанием даты получения (выдачи) БСО, их количества и стоимости, а также по материально ответственному и подотчетным лицам. На основании данных по приходу и расходу БСО выводится остаток на конец периода.

5.3. С работниками Театра, связанными с выдачей, хранением, использованием и продажей Билетов заключается договор о полной материальной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. Получение со склада БСО для подготовки к продаже производится Заведующим билетной кассой, уполномоченного на это должностной инструкцией. Выдача со склада БСО оформляется требованием-накладной (ф.0504204) в двух экземплярах. Один экземпляр служит основанием для списания материальных запасов, второй остается у лица, получившего БСО. Подготовленные к реализации билеты регистрируются в Книге учета бланков строгой отчетности (ф. 0504045) и передаются материально ответственному лицу или уполномоченному распространителю на реализацию. При передаче на реализацию бланки строгой отчетности списываются с забалансового счета 03-2 «Бланки строгой отчетности в подотчете» на Дебет забалансового счета 03-3 «Бланки строгой отчетности на реализации».

5.5. Выдача БСО уполномоченным по реализации билетов может производиться только при наличии заключенного договора.

5.6. Хранение бланков. Учреждение обязано создать условия для хранения БСО, а именно – обеспечить наличие металлических шкафов, сейфов и/или специально оборудованных помещений, которые исключают порчу и хищение бланков.

5.7. Корешки билетов, подтверждающие суммы принятых денежных средств, упаковываются в коробки, которые опечатываются и хранятся не менее пяти лет. По окончании указанного срока, но не ранее истечения месяца со дня проведения последней инвентаризации, корешки уничтожаются на основании акта об их уничтожении, составленного комиссией, созданной директором Театра. В таком же порядке уничтожаются некомплектные, брак или испорченные бланки билетов.

5.8. Списание испорченных, а также нереализованных БСО производится по акту о списании бланков строгой отчетности (ф.0504816). На его основании БСО уничтожаются и отражаются списания с бухгалтерского учета.

5.9. Выбытие бланков строгой отчетности при их оформлении (выдаче), передаче, а также в связи с выявлением порчи, хищений, недостачи, принятием решения об их списании (уничтожении) производится на основании Акта о списании БСО (ф.0504816) по стоимости, по которой эти бланки были ранее приняты к учету. Кроме того, данный акт применяется для оформления решения о списании испорченных БСО (в т.ч. при их заполнении).

6. Отчетность за полученные и использованные билеты изготовленные типографским способом

6.1. Материально ответственные лица отчитываются за полученные и использованные Билеты – корешками Билетов, кассовыми чеками, подтверждающими оплату Билетов банковской картой, и наличными денежными средствами.

6.2. Сводные отчеты о реализации билетов должны поступать в финансовую службу Театра для проверки и обработки на следующий день за днем проведения мероприятия. К ежедневным отчетам должны прилагаться корешки реализованных Билетов и все испорченные и возвращенные бланки Билетов.

6.3. Все денежные средства полученные от реализации (предоплаты) Билетов всеми ответственными лицами должны сдаваться в кассу Учреждения.

6.4. Возврат Билетов от организации, приобретавшей Билеты за безналичный расчет, не производится; данная мера предусмотрена только в случае отмены, замены, переноса Мероприятия.

6.5. На основании отчета предоставленного Заведующим билетной кассой за отчетный период, сотрудниками финансовой службы составляется Акт о списании бланков Билетов.

7. Инвентаризация билетов

7.1. Бланки билетов и Билеты подлежат инвентаризации.

7.2. Порядок проведения инвентаризации БСО и оформления её результатов установлен Приказом Министерства финансов РФ от 13.06.1995 № 49 «Об утверждении методических указаний по инвентаризации имущества и финансовых обязательств» и Приказом Минфина России от 13.01.2023 № 4н Об утверждении Федерального стандарта бухгалтерского учета ФСБУ 28/2023 "Инвентаризация"

7.3. Инвентаризация фактического наличия бланков Билетов производится по видам бланков, с учетом начальных и конечных номеров тех или иных бланков, а также по каждому месту хранения этих бланков и материально ответственным лицам отдельно.

8. Порядок списания и уничтожения бланков строгой отчетности

8.1. Корешки от реализованных билетов, возвращенные и забракованные бланки Билетов подлежат списанию и уничтожению.

8.2. Корешки реализованных билетов, возвращенных и забракованных бланков Билетов хранятся в установленном порядке 5 (пять) лет. По истечении 5 (пяти) лет они уничтожаются и утилизируются.

8.3. Уничтожение и утилизация корешков реализованных Билетов, возвращенных и забракованных Билетов проводится по Договору со специализированной организацией, имеющей лицензию на данный вид деятельности, которая после их уничтожения составляет Акт об уничтожении и утилизации с обязательным указанием серий и номеров соответствующих бланков БСО (Билетов). Данный Акт хранится в финансовой службе Театра.

9. Цена и порядок продажи билетов

9.1 Билеты могут приобретаться посетителем, как в индивидуальном порядке, так и на основании коллективной заявки:

Физические лица:

1) Посетитель может приобрести билеты и абонементы на мероприятия Театра одним из следующих способов:

- в кассах Театра по адресу: г. Ярославль, улица Свободы, дом 46а
- на официальном сайте театра <https://www.yartuz.ru> (в системе Ticketland)
- у официальных представителей (билетных операторов), перечень которых указан на официальном сайте Театра
- через официальных уполномоченных по продаже театральных билетов, с которыми у театра заключён договор.

2) Льготные категории граждан (ветераны ВОВ, других военных конфликтов, участники ликвидации аварии на Чернобыльской АЭС, пожилые люди, инвалиды I, II, III группы, многодетные семьи) обслуживаются вне очереди.

3) Реализация билетов и абонементов на мероприятия театра через кассы театра осуществляется как за наличный расчет, так и путём оплаты банковской картой.

К оплате принимаются следующие банковские карты - VISA, MasterCard, МИР.

4) Распечатка билета на выбранное зрителем мероприятие осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

5) Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить всю информацию о мероприятии (дату, цену, название), количество приобретенных билетов или абонементов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

6) В случае повреждения, порчи и утраты билета, повторная выдача билета не производится, и деньги не возвращаются. Театр вправе отказать Посетителю в посещении мероприятия, если повреждённый билет не позволяет установить подлинность билета или сведения о месте в зале, о дате мероприятия или иные сведения для использования билета.

Юридические лица:

1) Коллективной заявкой: является письменная заявка юридического и/или физического лица – общий объем заявки не менее 10 билетов на мероприятия текущего репертуара театра. Оформление заявки проходит через Заведующего билетной кассой, который осуществляет проверку фактической возможности реализации билетов в соответствии с потребностью указанной в заявке.

При коллективном посещении Мероприятия Театр предоставляет право сопровождающему группу одно посадочное место в расчете на 10 человек.

Выдачу по коллективной заявке билетов осуществляет Заведующей билетной кассой.

9.2. Особенности реализации билетов через официальных представителей (билетных операторов).

9.2.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, театр заключает договоры с билетными операторами, список и контактная информация о которых публикуется на сайте театра. Которые реализуют билеты на мероприятия театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором. Образцы электронных билетов и билетов БСО официальных партнёров так же публикуются на сайте театра.

9.2.2. Официальные представители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии с правилами реализации билетов, утвержденными театром.

9.2.3. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билетах, при этом официальные представители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые театр ответственности не несет.

10. Порядок возврата билетов или абонементов

10.1. Возврату и обмену подлежат билеты с неповрежденным контролем и не активированным проходом в системе СКД.

10.2. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг.

10.3. В случае отказа покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета осуществляется в полном объеме в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

10.4. В случае, если билет был приобретён в кассе театра или у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор, при возврате по инициативе зрителя, в кассу необходимо предоставить:

- оригинал билета, приобретённого в кассе театра или у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор.
- заявление о возврате билета (Приложение №1 к Положению);
- копию документа, удостоверяющего личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);
- банковскую карту заявителя, в случае, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

10.5. При подаче заявления в кассу Театра зрителю, купившему билет непосредственно в кассе театра, выдается корешок заявления (Приложение №1) о принятии билета, в котором указывается серия и номер билета, наименование и дата проведения мероприятия, дата и время приемки заявления, ФИО сотрудника, принявшего заявление.

10.6. При возврате электронного билета, купленного на официальном сайте театра, зрителю необходимо отправить Заявление на электронную почту билетного оператора с которым у Театра заключен договор.

10.7. Заявления, по форме (Приложения №1) к настоящему Положению, должны быть адресованы на имя директора Театра с обоснованием заявленных требований. В случае, когда билет был оплачен по карте, Заявление заполняется от имени держателя карты, оплатившего стоимость билета.

10.8. В случае отмены, замены или переноса мероприятия по инициативе Театра, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью в размере 100% стоимости билета. При этом билеты принимаются:

- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до 3 (трех) календарных дней, после даты, когда мероприятие должно было состояться;
- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала заменяющего мероприятия;
- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия, до даты, когда перенесённое мероприятие состоится.

10.9. В случае отмены мероприятия по инициативе театра, возврат денежных средств Посетителю за билеты, приобретённые в кассе театра, у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор или на официальном сайте Театра (Ticketland), осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра за наличный расчет или у официального уполномоченного – в кассе театра без заявления с предоставлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения;

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра и оплаченные по банковской карте – в кассе театра без заявления с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту заявителя.

Денежные средства поступают в сроки, предусмотренные платёжной системой и порядком работы банка-эмитента;

- за электронные билеты, приобретённые на официальном сайте Театра (Ticketland) – без заявления с оформлением электронного чека на возврат, перечислением безналичных денежных средств на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата театральных билетов. Денежные средства поступают в сроки, предусмотренные платёжной системой и порядком работы банка-эмитента.

10.10. В случае замены или переноса мероприятия по инициативе театра возврат денежных средств Покупателю, за билеты, приобретённые в кассе театра, у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор или на официальном сайте театра, осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра за наличный расчет или у официального уполномоченного – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения;

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра и оплаченные по банковской карте – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту заявителя. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента;

- за электронные билеты, приобретённые на официальном сайте театра (Ticketland) - по форме заявления по месту приобретения билета. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента.

10.11. Возврат денежных средств по инициативе Покупателя за билеты, приобретённые в кассе театра, у официального уполномоченного, с которым у театра заключён договор или на официальном сайте театра, осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра за наличный расчет или у официального уполномоченного – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в кассе театра в период до 10 дней с момента подачи заявления;

- за билеты, ранее приобретённые в кассе театра и оплаченные по банковской карте – в кассе театра по заявлению (Приложение №1 к Положению), с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту заявителя в период до 10 дней с момента подачи заявления. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента;

- за электронные билеты, приобретённые на официальном сайте билетного оператора – по его форме заявления. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента.

- за билеты, приобретённые за наличный расчет в кассе театра, в случае если с момента приобретения билета до момента обращения зрителя о возврате прошло менее 15 минут - в кассе театра без заявления с оформлением кассового чека на возврат, наличными денежными средствами в день обращения;

- за билеты, приобретённые в кассе театра и оплаченные по карте, в случае если с момента приобретения билета до момента обращения зрителя о возврате прошло менее 15 минут – в кассе театра без заявления с оформлением кассового чека на возврат, путем перечисления безналичных денежных средств на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата

театральных билетов. Денежные средства поступают в зависимости от платёжной системы и работы банка-эмитента.

10.12. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на билете.

10.13. Возврату и обмену не подлежат абонементы, по которым Покупатель посетил один или более спектаклей.

10.14. В случае опоздания на мероприятие, непосещение мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета Посетителю не возвращается.

10.15. Неиспользованный билет не даёт права на вход на другие мероприятия и оплата за такой билет не возвращается.

10.16. В случае отмены или переноса Театром мероприятий при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо в г. Ярославле (далее – режимы ПГ или ЧС) Театр осуществляет следующие действия:

- Размещает информацию об отмене или переносе мероприятия не позднее 14 календарных дней с даты отмены введенного режима ПГ или ЧС.

- Если в 14-дневный срок дату и время проведения перенесенного мероприятия определить невозможно, размещает информацию о переносе мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ или ЧС. В случае если дата и время проведения перенесенного мероприятия в течение 6 месяцев не будет определена, мероприятие считается отмененным и посетителю по его инициативе возвращается полная стоимость билета в день обращения в Театр или в день обращения через сайт. В этом случае обратиться за возвратом стоимости билета посетитель вправе в течение 9 месяцев с даты отмены режимов ПГ и ЧС;

- При переносе мероприятия Театр предлагает посетителю посетить то же или иное перенесенное по ранее приобретенному билету либо обменять этот билет на ваучер. Обмен билета на ваучер осуществляется по инициативе посетителя в день обращения в Театр или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено не ранее даты отмены режимов ПГ или ЧС, или в день обращения с использованием сайта, через который был оформлен и приобретен электронный билет.

- Проводит все мероприятия, перенесенные из-за введения режимов ПГ или ЧС, не позднее 18 месяцев с даты отмены этих режимов.

- Начинает обмен ваучеров на новые билеты не позднее, чем за 30 дней до даты проведения перенесенного мероприятия.

- Осуществляет обмен Ваучера на билет (электронный билет), дающий право посетить перенесенное мероприятие, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который ранее обменивался на ваучер (во внимание принимаются в совокупности диапазон видимости и категория мест в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, проведение мероприятия в том же населенном пункте).

Если предоставить билет на сопоставимых условиях невозможно, посетителю с его согласия предоставляется билет на лучших условиях (более высокая категория места) без доплаты.

10.17. Возврат полной стоимости билета осуществляется только при отмене мероприятия, в связи с введенным режимом ПГ или ЧС, и в срок не позднее:

- 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета через сайт, с помощью которого он был оформлен и приобретен.

- 180 дней со дня обращения посетителя в Театр. Такое обращение возможно не ранее даты отмены режимов ПГ или ЧС.

10.18. Обратиться за возвратом стоимости билета при отмене мероприятия допускается не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ и ЧС, а в случае, если театр в течение 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ или ЧС не определил дату и время проведения перенесенного мероприятия, - не позднее 9 месяцев.

10.19. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на билете.

10.20. Театр не несёт ответственности за билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными распространителями театра.

10.21. Билеты, приобретенные Посетителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Театра, если билеты продавал не Театр, к возврату Театром не принимаются.

10.22. Возврат билетов как по инициативе зрителя, так в случае отмены, замены или переноса мероприятия, приобретённых через официального представителя (билетного оператора), с которым у театра заключён договор, осуществляется исключительно через этих представителей и на их условиях. Перечень официальных представителей указан на официальном сайте Театра.

10.23. В день проводимого Мероприятия билеты возврату не подлежат, за исключением документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета осуществляется в полном объеме в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

10.24. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке.

Информация об изменениях условий размещается в кассовом зале, официальном сайте и социальных сетях Театра не менее чем за десять дней до начала их действия.

11. Согласие на обработку персональных данных

11.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Покупатель дает свое согласие: – на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, необходимые для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром.

– на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

11.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. От 06.02.2023 г.) и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

12. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) и нахождения в театре

12.1. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии билета или приглашения, дающего право на посещение мероприятия, который он обязан предъявить сотруднику театра (контролёру билетов). На билете должны отсутствовать надписи и прочие повреждения, не позволяющие идентифицировать всю напечатанную информацию на нем.

12.2. Контролёр билетов осуществляет сканирование (считывание) предъявляемого зрителем билета на текущее мероприятие с помощью штрих-кода. После чего в случае подтверждения подлинности и отсутствия регистрации до обращения к контролёру билетов, Билет возвращается зрителю и осуществляется вход в театр.

12.3. При покупке электронного билета Посетитель предъявляет распечатанный электронный билет контролёру билетов для сканирования и регистрации. Повторный проход по данному электронному билету или его копии не возможен. Действительна только первая регистрация электронного билета.

12.4. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала спектакля (мероприятия).

12.5. Лица в состоянии наркотического, алкогольного и токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ на Мероприятия не допускаются.

12.6. Лица, не достигшие 14-и летнего возраста, не могут находиться в здании театра без сопровождающего лица.

12.7. Посетители (слушатели) должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия).

12.8. Во избежание очередей на входе в театр перед началом спектакля (мероприятия), связанных с контролем билетов, необходимо заранее приходить на спектакль (мероприятие).

12.9. При входе в театр Посетители (слушатели) должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

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

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

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

12.13. Вход в театр с животными запрещен.

12.14. При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо в г. Ярославле в Театре действуют особый порядок посещения:

12.14.1. Посещение Театра зрителями допускается при соблюдении требований установленных «Стандартом безопасной организации труда работников и безопасного доступа посетителей в здания, строения, сооружения (помещения в них), направленный на проведение профилактических мероприятий по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) на территории Ярославля безопасной деятельности», а также в соответствии с рекомендациями Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (РОСПОТРЕБНАДЗОР).

12.14.2. На территории Театра Зрители обязаны соблюдать правила личной и общественной гигиены.

Информация о правилах личной и общественной гигиены размещена на официальном сайте Театра в сети Интернет и на информационных стендах в Театре.

12.14.3. Зрители допускаются в Театр только после контроля температуры тела с помощью тепловизора или бесконтактного термометра и визуального осмотра.

12.14.3.1 На территорию Театра не допускаются зрители с температурой тела выше 37°C и (или) имеющие визуальные признаки респираторных заболеваний (кашель, насморк, слабость). При этом зрителям рекомендуется направиться в медицинское учреждение для диагностики и получения медицинской помощи с соблюдением мер предосторожности.

12.14.4. На территории Театра необходимо соблюдать социальную дистанцию 1,5 метра:

- при входе в Театр в соответствии с разметкой;
- между зрителями и работниками, кроме ситуаций, обусловленных их прямым рабочим взаимодействием;

- между зрителями. Указанные ограничения не распространяются на зрителей, являющихся членами одной семьи либо проживающих вместе (по заявлению зрителей).

12.14.5. Во время нахождения в Театре Зрителям необходимо использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания: гигиенических, в том числе медицинских, масок (одноразовых, многоразовых), респираторов и иных их заменяющих текстильных изделий, обеспечивающих индивидуальную защиту органов дыхания человека, и средств индивидуальной защиты рук (одноразовые перчатки).

12.14.6. Работники Театра осуществляют контроль за соблюдением правил личной и общественной гигиены и социального дистанцирования.

12.14.7. Лица, нарушающие указанные правила личной и общественной гигиены, в Театр не допускаются, а при нахождении на территории Театра не обслуживаются.

12.14.8. Рекомендуется при оплате билетов избегать расчетов наличными денежными средствами. Рекомендуется использовать бесконтактные способы оплаты билетов (с помощью банковских карт, оплаты смартфонами и др.), а также осуществлять бесконтактными способами реализацию билетов (с помощью онлайн продаж, мобильных приложений, автоматов и др.).

12.14.9. При наличии возможности, контроль билетов при входе в Театр осуществляется бесконтактными способами с использованием сканеров штрих-кодов и аналогичных устройств.

12.14.10. Перед началом спектакля, по его завершении и во время антракта осуществляется звуковое оповещение о необходимости соблюдения социальной дистанции, необходимости занимать места, указанные в билете, и других мер защиты.

12.15. Во время проведения мероприятия (концерты, представления, спектакли) запрещается реализация продуктов питания, за исключением воды и напитков в промышленной упаковке.

12.16. После завершения спектакля (мероприятия) Посетители (слушатели) обязаны покинуть помещения театра, но не позднее времени окончания работы гардероба.

13. Порядок просмотра спектакля (мероприятия)

13.1. Вход в зрительный зал возможен только за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 1-го звонка).

13.2. Зрители (слушатели) обязаны занимать места согласно номера ряда и места, указанного в билете.

13.3. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, которые отличаются от указанных в билетах.

13.4. Администрация театра имеет право в любой момент нахождения зрителя на территории театра осуществлять проверку наличия и действительности билетов у зрителя.

13.5. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

13.6. Опоздавшие зрители (слушатели), в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных администратором или контролёром билетов, а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

13.7. В Театре запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время мероприятия (спектакля).

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

13.9. Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям (слушателям) запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

13.10. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

13.11. За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала.

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

13.13. Родители, а так же, при групповом посещении спектакля (мероприятия), педагоги, старшие группы принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка и должны следить за тем, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля (мероприятия) другим зрителям (слушателям).

13.14. В Театре запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде или вносить её в зрительный зал, посетитель обязан сдать вещи в гардероб;

- 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.

13.15. При проведении спектакля на Большой сцене театра, цветы, предназначенные для артистов могут быть переданы сотрудникам Театра (контролерам-билетёрам) с указанием лица, для которого они предназначены, для последующей их передачи по окончании спектакля. Личное вручение запрещено.

13.16. При проведении спектакля на Малой сцене театра, цветы, предназначенные для артистов, могут быть вручены лично в момент выхода артистов на поклон по окончании спектакля или могут быть переданы сотрудникам Театра (контролерам-билетёрам) с указанием лица, для которого они предназначены, для последующей их передачи по окончании спектакля.

14. Особенности пользования гардеробом театра

14.1. Театр не отвечает за утрату денег, иных ценностей, оставленных Посетителем (слушателем) без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

14.2. Одежда Посетителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

14.3. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут.

15. Прочие условия

15.1. Во время нахождения в Театре Посетители обязаны:

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

15.2. В случае причинения театру материального ущерба Посетитель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

15.3. В театре запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, широтехникой, легковоспламеняющейся жидкостью
- 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»)
- заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

15.4. Посетитель обязан не допускать неуважительного отношения к администрации театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

15.5. Посетители, 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.

15.6. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, Посетители могут обратиться к дежурному администратору.

15.7. Лица, не соблюдающие настоящее Положение, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью других посетителей, могут быть удалены сотрудниками театра или сотрудниками частного охранного предприятия с территории театра. В зависимости от характера правонарушения Администрация театра может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

Директору

Заявление на возврат денежных средств.

Заявление заполняется Владелец Билета.

Пожалуйста, прочитайте внимательно перед заполнением формы.

1. Информацию необходимо вносить разборчиво заглавными буквами.
2. Названия Мероприятия и дата проведения мероприятия указаны на Билете.
3. Заявление без указания даты, неподписанное Заявление или заполненное неразборчиво не рассматриваются.
4. Заполняя Заявление, Заявитель соглашается на обработку и хранение Персональных данных.
5. Заполненное Заявление с неиспользованными Билетами необходимо передать в кассу Театра.

Я, _____,
паспорт _____ (серия) _____ (номер)

_____ (кем и когда выдан)

Контактный телефон (e-mail): _____,

Адрес: _____,

прошу расторгнуть договор о приобретении Билетов на

_____ (наименование и дата Мероприятия)

№№билетов _____

Билеты куплены: ☐ касса Театра / ☐ уполномоченный по реализации билетов.

Стоимость

билетов _____

_____ (Расчет стоимости возврата денежных средств)

Прошу вернуть оплаченные денежные средства за Билет:

(в случае, если при оплате билетов использовалась банковская карта – выбрать один из способов)

☐ На банковскую карту _____ (Visa, Mastercard, Maestro)

№ карты □□□□ □□□□ □□□□ □□□□ Срок действия карты □□ □□

Наименование банка _____

(Пожалуйста, укажите номер банковской карты, срок действия карты)

☐ На банковский расчетный счет _____

Наименование банка ФИО владельца счета _____

Корреспондентский счет _____

Расчетный счет _____

БИК _____ ИНН _____ КПП _____

(в случае, если билеты приобретались за наличный расчет):

☐ Наличными денежными средствами в кассе Театра.

С процедурой возврата стоимости билетов, ознакомлен(а). Даю своё согласие на обработку персональных данных. Претензий к _____, не имею.

Дата _____

Подпись _____

* - Если при покупке возвращаемые Билеты были оплачены с использованием платежной карты, возврат денежных средств осуществляется безналичным расчетом путем перечисления на платежную карту Заявителя,

* Не возражаю против удержания фактически понесенных Театром расходов, в т.ч. агентского (комиссионного) вознаграждения, оплаченного театром распространителям билетов.

Линия отрыва корешка для заявителя

Штамп ГУК ЯО ТЮЗ

Серия и номер Билета _____

Наименование _____ и _____ дата _____ проведения _____

Мероприятия _____

Заявление принял: _____
(ФИО _____ сотрудника, _____ Дата, _____ Подпись)