Положение УТВЕРЖДЕНО

приказом МБУК «Камерный театр «Триада»

от 17.03.2023 № 05-02/44/23

Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения Муниципального бюджетного учреждения культуры города Хабаровска «Камерный театр «Триада»

Настоящие правила действуют с 20 марта 2023 года

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже билетов (далее по тексту – Правила) с учетом Федерального Закона от 22.05.2003г. №54ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями.

1.2. Кассовый чек (Бланк строгой отчетности, далее БСО) - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Продавцом и Покупателем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.3. Билет представляет собой изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

1.4. Кассовый чек и бланк билета представляют собой единый комплект (далее Комплект), который необходим Зрителю для посещения мероприятий Театра.

1.5. При осуществлении расчета Продавец выдает кассовый чек (БСО) на бумажном носителе и бланк билета и (или) в случае предоставления покупателем (клиентом) пользователю до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет кассовый чек (БСО) в электронной форме Зрителю на предоставленные абонентский номер либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

1.6. Кассовый чек (БСО), полученный Зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку (БСО),

отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному Зрителю в электронной форме кассовому чеку (БСО).

1.7. Приобретая Комплект, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения Театра.

1.8. Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.9. Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.10. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Комплекта в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

1.11. На спектакли дети до 10 лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка (независимо от возраста) приобретается отдельный Комплект.

1.12. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Комплекта Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.13. Заказ билетов производится кассирами театра, а также партнёрами театра.

1.14. Продажа Комплектов производится в кассах, на сайте Театра и официальными распространителями – организациями, заключившими с Театром договор на реализацию билетов. Список официальных распространителей билетов публикуется на главной странице сайта театра https://triadatheatre.ru/

1.15. Инвалидам-колясочникам предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, по телефону 8(4212)23-39-04 и электронной почте triadatheatre@mail.ru по будним дням с 10 до 18 часов.

1.16. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется администрацией.

1.17. При выявлении факта использования Комплекта в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем спектакля.

2. Правила бронирования и продажи билетов в кассах Театра

2.1. Продажа Комплектов производится в кассе Театра по адресу: ул. Ленина, д. 27. Время работы кассы: ПН-Выходной, ВТ. 11:00-18:00, СР. 11:00-18:00, ЧТ. 11:00-18:00, ПТ. 12:00-19:00, СБ. 12:00-17:00, ВС. 12.00-17:00. без перерывов.

Бронирование билетов производится потел.: 8(4212)31-31-81, 8(4212)23-39-04.
2.2. Дополнительная информация о режиме работы театральных касс (в том числе изменение их графика работы), схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Театра: https://triadatheatre.ru/.

2.3. Покупатель при бронировании и покупке Комплектов сообщает оператору/ кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить Комплекты в кассах Театра.

2.4. Срок брони составляет три полных календарных дня (но не может превышать пять календарных дней) с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется системой.

2.5. Продажа Комплектов в театральной кассе производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях по указанным на Комплектах ценам.

3. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц

3.1. Юридическому лицу при бронировании Комплектов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

3.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

3.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра бланки билетов будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.

3.4. Продавец (Театр) при осуществлении расчетов в безналичном порядке обязан обеспечить передачу Покупателю кассового чека (БСО) в электронной форме на абонентский номер либо адрес электронной почты, указанные Покупателем до совершения расчетов. При этом кассовый чек (БСО) на бумажном носителе Продавцом может не печататься.

4. Правила продажи билетов на сайте

4.1. Общие положения.

4.1.1 Настоящие Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже электронных билетов на официальном сайте театра https://triadatheatre.ru/.

4.1.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

4.1.3. При оформлении заказа Пользователь соглашается с правилами продажи электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

4.1.4. Для успешного оформления заказа Пользователю необходимо указать действующие номер телефона и электронную почту.

4.1.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Пользователя.

4.1.6. Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР.

4.2. Порядок действий при покупке билета на сайте

4.2.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте https://triadatheatre.ru/ в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на спектакль.

4.2.2. Выбранные Покупателем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через Платежную систему.

4.2.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

4.2.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 30 минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

4.2.5. После подтверждения успешной оплаты, электронный билет и кассовый чек (далее Комплект) отправляются на указанную Пользователем электронную почту.

4.2.6. В случае, когда у Пользователя имеется неоплаченный заказ, система не позволит создать новый.

4.2.7. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Театра Зритель может получить всю исчерпывающую информацию от сотрудников кассы театра по телефону 8(4212)31-31-81 и электронной почте triada-theatre@mail.ru по будним дням с 10 до 18 часов.

4.3. Правила использования электронного билета

4.3.1. Комплект должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

4.3.2. Комплект предоставляет Зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время.

4.3.3. В случае копирования Комплектов доступ на мероприятие будет открыт только по тому Комплекту, который былпредъявлен первым.

4.3.4. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке является разовой, в этом случае возврат билетов невозможен. При утрате или порче Бланка билета повторная выдача билета не производится.

5. Правила и обязанности Театра

5.1. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Комплектов, спорные вопросы между Театром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.

5.2. Театр обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы Билетной системы, для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

5.3. Театр имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Пользователя Сайта в случае нарушения установленных правил.

5.4. Театр имеет право в любой момент прекратить действие Сайта без предварительного уведомления Пользователя. Театр не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

5.5. Театр не несет ответственности за любые прямые и непрямые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

5.6. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

6. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программам в кассе Театра

6.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки Комплектов:

6.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы.

6.1.2. Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

6.1.3. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

6.2. В соответствии с Законом РФ №4301-I от 15.01.1993 г. "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. "О ветеранах" Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и

инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов.

6.3. В соответствии с законодательством Российской Федерации гражданам и юридическим лицам предоставляется право на льготы следующим категориям граждан при предъявлении соответствующих удостоверений:

•Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории, ветераны боевых действий

•Многодетные семьи

•Учащиеся профильных музыкальных учреждений

•Инвалиды I, II и III группы

•Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, обучающиеся и студенты из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения

•Дети-инвалиды

Ввиду отсутствия в театре возможности физической покупки билетов, зрителям льготной категории граждан, предоставляется возможность их бронирования (количество возможных для бронирования мест ограничено фактическим наличием свободных для бронирования мест). При наличии свободных мест для заявленной ранее категории граждан, получение пригласительных билетов осуществляется со скидкой 100%

6.3.1. Бронирование пригласительных билетов и получения дополнительной информации осуществляется по номеру телефона 8 (4212) 23-39-04.

6.4. Лимит на приобретение льготных билетов юридическими лицами, согласно Перечню льгот для отдельных категорий потребителей, не более 20% от годового количества спектаклей в зале Театра и не более 10% от годового количества спектаклей во вспомогательных залах.

6.5. Лимит на приобретение льготных билетов физическими лицами, на основании Перечня льгот для отдельных категорий потребителей, исходя из возможностей и наличия билетов, но не более 30% мест на один спектакль в зале Театра и не более 20% мест на один спектакль во вспомогательных залах.

7. Возврат билетов

7.1. Возврат Комплектов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

7.2. Комплекты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный спектакль, но Покупатель вправе возвратить Театру Комплекты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

7.3. В случаях замены или переноса возврат Комплектов производится до изначально установленной даты и времени начала спектакля. После даты и времени начала спектакля возврат Комплектов невозможен.

7.4. При отмене спектакля возврат Комплектов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного спектакля и времени его начала. После даты и времени начала спектакля возврат Комплектов невозможен.

7.5. Информация о замене, переносе или отмене спектакля и сроках возврата Комплектов размещается в доступном для зрителей месте в кассе и на сайте Театра.

7.6. Денежные средства за возвращенные Комплекты выплачиваются в кассе Театра согласно ценам, указанным на бланке билета.

7.7. При возврате Комплекта необходимо предъявить кассовый чек и бланк билета.

7.8. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

7.9. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам на сайте и в кассе Театра, возможен в течение 180 дней с момента покупки согласно договорным условиям банка-эмитента.

7.10. Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 в случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия возврат Комплектов посетителями осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

7.11. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате Комплекта и возмещении денежных средств за неиспользованный Комплект, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате), при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

7.11.1. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного Комплекта или распечатанные копии электронного билета с кассовым чеком.

7.11.2. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения. По требованию посетителя делается отметка на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

7.11.3. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Комплект либо об

отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п.7.11.8.

7.11.4. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.7.11.8., несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

7.11.5. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи.

7.11.6. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

7.11.7. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный Комплект, рассчитывается театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 521 Основ законодательства Российской Федерации о культуре. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате Комплекта:

а) не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно 100 процентов цены Комплекта;

б) менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно не менее 50 процентов цены Комплекта;

в) менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно не менее 30 процентов цены Комплекта. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, театр не возвращает посетителю стоимость Комплекта.

7.11.8. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе возвратить Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- Заявление о возврате представлено в Театр не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;

• Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.

7.12. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем в театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен Комплект. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

- оригинал неиспользованного Комплекта либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета с кассовым чеком;
- копия листка нетрудоспособности либо справки, выданной медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

7.12.2. В случае невозможности представления документов посетителем в срок, указанный в п. 7.12. настоящего Положения, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены не позднее даты проведения зрелищного мероприятия. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления и документы, указанные в 7.12 и в п.7.12.1., не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

7.12.3. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения. По требованию посетителя делается отметка на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

7.12.4. Театр в течение 10 дней со дня приема заявления в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

7.12.5. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью театр принимает решение о возврате денежных средств либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п.7.12.8.

7.12.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.7.12.8., несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

7.12.7. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю в размере полной стоимости Комплекта Театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

7.12.8. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью, посетитель вправе возвратить Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате представлено в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;
- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.
- документы, указанные в п.7.12.1. настоящего Положения, представлены в сроки, установленные Положением;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- Комплект приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

7.13. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

7.13.1. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен Комплект, при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

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

а) оригинал неиспользованного Комплекта на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета и кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя 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 посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

7.13.3. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п.7.13.1 настоящего Положения, документов, указанных в п.7.13.2. настоящего Положения, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок не позднее дня проведения зрелищного мероприятия. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления и документы, указанные в п. 7.13.1. и в п.7.13.2., не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

7.13.4. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения. По требованию посетителя делается отметка на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

7.13.5. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов театр осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

7.13.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.7.13.8., несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

7.13.7. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю в размере полной стоимости Комплекта Театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Театр осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

7.13.8. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия 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, посетитель вправе возвратить Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- документы, указанные в п.7.13.2. настоящего Положения, представлены в сроки, установленные Положением;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем Комплекта;
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;
- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.

7.14. При осуществлении расчетов в виде возврата предварительной оплаты и (или) авансов, ранее внесенных физическими лицами за услуги в сфере культурно-массовых мероприятий Продавцом может быть сформирован с использованием ККТ один кассовый чек (БСО), содержащий сведения о всех таких расчетах, совершенных за расчетный период, не превышающий календарного месяца или установленный законодательством Российской Федерации (но не позднее десяти календарных дней, следующих за днем окончания расчетного периода), без выдачи (направления) кассового чека (БСО) Зрителю.

7.15. Для возврата электронного билета, купленного на официальном сайте Театра https://triadatheatre.ru/, необходимо отправить заполненный бланк заявления и необходимые документы на электронную почту triada-theatre@mail.ru. Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Покупателем при оформлении Заказа.

7.16. В случаях, если при возврате Комплектов на спектакли администрация Театра усомнится в законности целей, для которых приобретались Комплекты Покупателем (возврат более двух Комплектов за несколько дней до спектакля, бланки с исправленной ценой, замеченная попытка продать Комплекты «с рук» у входа в театр и пр.) или усомнится в подлинности Комплектов, администрация имеет право отказать в возврате денежных средств Покупателю.

8. Правила посещения Театра

8.1. Приобретая Комплект на мероприятия Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

8.2. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

8.3. 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 и прекращается после третьего звонка.

8.4. При утере жетона или утраты личных вещей из гардероба, зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Театра.

8.5. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим ожидания.

8.6. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъёмка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

8.7. Вход в зрительный зал запрещается в верхней одежде, с напитками, едой и не приветствуется в нетрезвом состоянии.

8.8. 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 и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей.

8.9. Запрещается заходить за установленные ограждения, 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.

8.10. Цветы, предназначенные для артистов, должны быть переданы администрации Театра для последующего их вручения лицам, которым они предназначены.

8.11. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Театра запрещено.