

Утверждено приказом
ГБУК г. Москвы «Московский
драматический театр «Человек»
от 01 декабря 2024 г. № 01-05-43/24

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
МОСКОВСКИЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР «ЧЕЛОВЕК»
г. Москва

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПРАВИЛАХ ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ,
ПОСЕЩЕНИЯ
ГБУК Г. МОСКВЫ МОСКОВСКОГО ДРАМАТИЧЕСКОГО
ТЕАТРА «ЧЕЛОВЕК»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о правилах продажи и возврата театральных билетов, посещения ГБУК г. Москвы «Московский драматический театр «Человек» (далее - Положение) разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации,
 - Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
 - Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»,
 - Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»,
 - Федеральным законом от 18.07. 2019 №193 «О внесении изменений в Закон РФ "Основы законодательства РФ о культуре»,
 - Уставом ГБУК г. Москвы Московского драматического театра «Человек»,
- и регламентируют порядок для ГБУК г. Москвы Московского драматического театра «Человек» (далее – Театр) и Покупателей (далее – Зритель) по реализации и возврату билетов на спектакли (мероприятия), проводимые Театром, а также посещения спектаклей (мероприятий) Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра <https://chelovek-theatre.ru/> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данными Правилами.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

Дети в возрасте до 3 лет на спектакли (мероприятия) Театра не допускаются, в возрасте от 3 лет возможны посещения в сопровождении взрослого дневных спектаклей (мероприятий), от 10 лет возможны посещения в сопровождении взрослого вечерних спектаклей (мероприятий), если не установлены иные возрастные ограничения. Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.4. Для входа в Театр необходимо предъявить оригинал билетного бланка, приобретенного в кассе Театра или у официальных представителей, распечатку электронного билета, либо файл электронного билета на экране мобильного устройства.

1.5. Билетом является первичный учетный документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение спектакля (мероприятия) Театра. Билет является кассовым чеком и (или) бланком билета, приравненным к кассовому чеку, сформированным в электронной форме и (или) отпечатанным с применением автоматизированной системы для бланков билетов в момент расчета между Зрителем и Театром, либо с официальным билетным партнером Театра, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (далее – Билет).

1.5.1. Билет содержит следующие поля:

- наименование организации, организационно-правовая форма, адрес местонахождения,
- наименование мероприятия,
- время начала проведения мероприятия,
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале,
- стоимость билета.

1.5.2. Билет действителен для одного лица независимо от возраста.

1.6. Билет с повреждениями, при которых невозможно осуществить его проверку на контроле при входе, исправлениями и/или наклейками признается недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения поддельных билетов, билетов, приобретенных с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения.

1.7. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассах, на сайте или у официальных представителей Театра, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

1.8. Неиспользованный своевременно театральный билет не дает права входа на мероприятия, проводимые в другие дни.

1.9. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей определяется Театром самостоятельно.

1.10. Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

1.11. При выявлении факта незаконного приобретения или использования театрального билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения зрителем спектакля (мероприятия) Театра.

2. Порядок реализации билетов

2.1. Продажа билетов в кассе Театра

2.1.1. Зритель может приобрести билеты на спектакли (мероприятия) Театра в кассе Театра, расположенной по адресу: Москва, Скатертный пер., д. 23А, ежедневно с 15.00 до 20.00 часов без выходных.

Продажа билетов в кассе Театра производится только за наличные средства в российских рублях по указанной на билете цене.

При покупке в кассе Театра билет формируется на бланке билета, распечатывается кассиром на термопринтере и передается Зрителю с приложением кассового чека на сумму оплаты. Кассовый чек является бланком строгой отчетности и должен сохраняться Зрителем до окончания спектакля (мероприятия).

2.2. Продажа билетов на сайте Театра

2.2.1. Настоящие Правила вступают в силу в момент регистрации Зрителя на сайте Театра и регулируют взаимоотношения Зрителя и Театра при покупке билета на сайте Театра.

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

2.2.3. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Театра <https://chelovek-theatre.ru/> в разделах «Афиша» или «Билеты» путем нажатия кнопки «Оформить билет», расположенной напротив интересующего мероприятия. Реализация билетов и особенности посещения спектаклей Театра осуществляются с 15.03.2025 г. по 31.12.2025 г. на основании утверждённого приказом театра № 01-05-41/24 от 01.12.2024 г. перечня следующих документов:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.
- Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста).
- Водительское удостоверение.
- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета).
- Социальная карта (карта москвича).
- Свидетельство пенсионера.
- Банковская карта (именная), в том числе "Пушкинская карта".
- Студенческий билет.
- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
- Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации.
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.

- Удостоверение беженца.
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

2.2.4. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета и электронный чек на сумму оплаты, которые направляются на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа.

2.2.5. Для посещения мероприятия бланк электронного билета необходимо распечатать либо предъявить с экрана мобильного устройства.

В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который будет предъявлен первым.

Одновременно с билетом предъявлять один из документов, указанных в пункте 2.2.3

2.2.6. Электронный билет не является бланком строгой отчетности и подтверждается наличием кассового чека, который высылается на электронный ящик покупателя при оформлении оплаты через банковскую карту в режиме онлайн. Кассовый чек необходимо сохранять до конца мероприятия.

2.3. Продажа билетов официальными партнерами Театра

2.3.1. Официальными партнерами Театра, уполномоченными на распространение билетов на спектакли (мероприятия) театра, являются билетные агентства, указанные на сайте Театра в разделе «Партнеры».

Продажа билетов партнерами производится по официальным ценам, установленным Театром.

Партнеры вправе взимать плату за оказание Зрителю билета сопутствующих услуг (по бронированию, составлению в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, информированию Зрителей о проводимых зрелищных мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий и иных информационно-консультативных услуг). Общая стоимость таких услуг не может превышать 10% цены билета.

2.3.2. Реализация билетов осуществляется партнерами посредством своих каналов реализации, например: на официальных сайтах в сети Интернет и в собственных кассах.

Партнеры вправе передать права и обязанности по реализации билетов на мероприятия, проводимые Театром, другим лицам на основании договоров, заключенных в соответствии с Гражданским законодательством Российской Федерации. При этом партнер несет ответственность за действия такого лица перед Зрителями и Театром.

2.3.3. При покупке билета партнер передает Зрителю билет в виде бланка электронного билета и электронный чек на сумму оплаты, которые направляются на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа, либо, при покупке билета в кассе партнера - на бланке, распечатанном на термопринтере и содержащем информацию, указанную в п. 1.5.1.

настоящих правил. Билеты формируются на бланках партнеров и содержат официальную информацию об организации-партнере.

3. Возврат денежных средств

3.1. При отмене мероприятия (спектакля) Зритель вправе вернуть Театру приобретенные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. Возврат билетов производится со дня распоряжения об отмене до даты, когда спектакль (мероприятие) должно было состояться, плюс десять календарных дней.

3.2. При переносе мероприятия (спектакля) билеты, приобретенные на перенесенный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию Зрителя могут быть возвращены в кассу Театра до назначенного времени начала спектакля (мероприятия) в день проведения.

3.3. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете, кроме случаев, предусмотренных Ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.4. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в сроки и по установленным банком-эмитентом правилам.

3.5. Информация об отмене или переносе мероприятия (спектакля) и сроках возврата билетов вывешивается в доступном для Зрителя месте в кассе и на сайте Театра.

3.6. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

3.7. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста, Администрация Театра оставляет за собой право на отмену, перенос и замену спектакля (мероприятия).

3.8. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия Зритель имеет право вернуть билет юридическому лицу, осуществившему продажу билета, и получить обратно:

- при обращении за десять и более дней до дня проведения мероприятия – 100% стоимости билета,
- при обращении за 5 – 9 дней до дня проведения мероприятия – 50% стоимости билета,
- при обращении менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 30 % стоимости билета,
- при обращении менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия – стоимость билета зрителю не возвращается.

3.9. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, возврат билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством РФ.

3.10. Возврату не подлежат:

- билеты, приобретенные со скидкой, а равно билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов,
- билеты имеющие повреждения или порчу,
- билеты без приложения кассового чека,
- билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе,
- поддельные билеты.

3.11. В случае опоздания Зрителя на мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, не указанной в п. 3.12. Настоящего положения, стоимость билета зрителю не возмещается.

3.12. Театр при возврате Зрителем билета вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое мероприятие либо вернуть стоимость билета.

3.13. О том, что Зритель желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Театру за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания на имя Директора театра с обоснованием заявленных требований (далее – заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет.

- Если билет был приобретен в кассе театра за наличный расчёт, то возврат билетов будет сделан в кассе театра с выдачей наличных денег.

- Если билет был приобретен электронным способом на сайте театра, то возврат билетов будет произведен на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов

- Если билет был приобретен у партнеров Театра, возврат осуществляется по месту приобретения билета.

3.14. При подаче заявления, Зрителю, по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, на представленной Зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления.

3.15. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение 3 дней с момента подачи заявления.

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

4. Услуги для людей с ограниченными возможностями

4.1. При приобретении билета для Зрителя с ограниченными физическими возможностями Зритель должен сообщить об этом кассиру по телефону кассы Театра.

4.2. В день спектакля (мероприятия) дежурный администратор за час до начала спектакля (мероприятия) встретит гостей, нуждающихся в безбарьерном проходе в удобной и комфортной зоне Театра, поможет беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.

5. Продажа билетов гражданам, имеющим право на их приобретение вне очереди и льготных билетов

5.1. С целью обеспечения доступности мероприятий (спектаклей) Театра для малообеспеченного населения, на основе действующего законодательства Российской Федерации определена категория граждан России, которым предоставляется приоритетное право приобретения театральных билетов (далее - Льгота):

- Герои Советского Союза
- Герои России
- Герои Социалистического Труда
- Полные кавалеры ордена Славы
- Инвалиды Великой Отечественной войны
- Участники Великой Отечественной войны
- Труженики тыла во время Великой Отечественной войны
- Участники боевых действий
- Лица, пострадавшие в результате катастрофы на Чернобыльской АЭС
- Члены многодетных семей
- Жители блокадного Ленинграда
- Незаконно репрессированные граждане
- Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей.

5.2. Вышеуказанные граждане при входе в театр должны предъявлять документы, подтверждающие Льготу, и удостоверение личности (паспорт или другой документ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

5.3. Членам многодетных семей предоставляется право покупки билетов на всю семью, состоящую из родителей и несовершеннолетних детей, при обязательном предъявлении двух документов: удостоверения многодетной семьи и паспорта одного из родителей, куда вписаны все несовершеннолетние дети.

5.4. Продажа льготных театральных билетов производится только в кассе Театра при предъявлении соответствующих документов. Продажа льготных билетов через сайт Театра не осуществляется.

5.5. При выявлении факта передачи льготных театральных билетов, приобретенных в соответствии с данными Правилами, другим лицам, администрация Театра вправе отказать этим лицам в посещении спектакля (мероприятия).

6. Правила посещения Театра

6.1. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие) Театра, Зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

6.2. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине Зрителя, должен быть возмещен в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6.3. Зритель должен соблюдать форму одежды, соответствующую спектаклю (мероприятию).

6.4. Верхняя одежда должна быть сдана в гардероб. Театр не несет какой-либо ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных Зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

6.5. В случае утери номерка из гардероба. Зритель возмещает Театру его стоимость в размере 500 (пятьсот) рублей 00 коп. Одежда Зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

6.6. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут. После спектакля (мероприятия) не позднее окончания работы гардероба Зритель обязан покинуть помещения Театра.

6.7. Вход Зрителя в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не ранее чем за 1 (один) час до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка, прозвучавшего в Театре.

6.8. Во время проведения спектакля (мероприятия) все средства мобильной связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим.

6.9. Во избежание скопления очередей при входе в Театр, связанных с контролем билетов, приходите на спектакль (мероприятие) необходимо заблаговременно.

6.10. При входе в Театр Зрители должны соблюдать порядок, выполнять требования администратора и контролера Театра, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр.

При проходе через контроль зритель:

- предъявляет билет в развернутом виде контролеру, либо

- предъявляет в распечатанном виде электронный билет, либо

- предъявляет файл электронного билета на экране мобильного устройства.

6.11. Опоздавшие на спектакль зрители не допускаются, кроме, в виде исключения, ветераны и инвалиды.

6.12. Во время спектакля (мероприятия) запрещены любые передвижения по зрительному залу, шум, разговоры, прием пищи и напитков, разговоры по телефону, использование мобильной техники.

Родители или педагоги должны обеспечить условия, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям.

За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и в случае невыполнения требования вывести его из зрительного зала, при этом стоимость услуг (билетов) не возвращается.

6.13. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей (мероприятий) или их фрагментов запрещены без специального разрешения администрации Театра.

6.14. Запрещен вход в зрительный зал в верхней одежде, с напитками, с едой и в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

6.15. В целях безопасности зрителей в помещении 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 сумки и сумки животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей и имущество Театра.

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

6.17. Цветы, предназначенные для артистов, могут быть переданы сотрудникам Театра для последующего их вручения актерам, либо вручены лично из зрительного зала без допуска на сцену.

6.18. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 М 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (в ред. Федеральных законов от 14.10.2014 М 307-ФЗ, от 31.12.2014 № 530-ФЗ) курение в помещениях Театра запрещено.

7. Порядок утверждения цен на театральные билеты

7.1. Цены на театральные билеты утверждаются Директором Театра на основании Приказа. Одновременно утверждается распысовка мест зала, которая должна учитывать сложность и особенность каждого спектакля (мероприятия).

7.2. Цены театральных билетов должны учитывать затраты Театра на создание постановки (спектакля, мероприятия), ее эксплуатацию, а также иные особенности спектакля.

8. Ответственность Театра

8.1. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Театром и Зрителем разрешаются путем переговоров, а при их невозможности регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Театр не несет какой-либо ответственности за билеты, купленные у лиц, не уполномоченных осуществлять реализацию театральных билетов Театром.

По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться по телефону +7 495 690-53-45

9. Согласие на обработку персональных данных

9.1. Зритель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся любые сведения, необходимые для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром в целях:

продажи, возврата билетов на спектакли (мероприятия), проводимые Театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» 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.

Директор



В.Г.Месхишвили