



Муниципальное автономное учреждение  
**Новый Художественный театр**

г. Челябинск, пр. Ленина, 19  
тел. (351) 775-44-50  
e-mail: [spartak\\_nht@mail.ru](mailto:spartak_nht@mail.ru)  
[www.nht74.ru](http://www.nht74.ru)

**ПРИКАЗ**

07.08.2023 г.

№ 30

**Об утверждении правил продажи, возврата билетов и посещения**

**МАУ «Новый Художественный театр».**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»

**Приказываю:**

1. Признать приказ «Об утверждении правил продажи, возврата билетов и посещения МАУ «Новый Художественный театр» № 49 от 12.09.2019 г. утратившим силу.
2. Утвердить Правила продажи, возврата билетов и посещения МАУ «Новый Художественный театр».
3. С приказом ознакомить начальника отдела маркетинга, заведующего билетными кассами, администраторов, кассира.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

А.Н.Токарев

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ, ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ  
МУНИЦИПАЛЬНОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
«НОВЫЙ ХУДОЖЕСТВЕННЫЙ ТЕАТР»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила разработаны 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», Постановление Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 “Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения” и регламентируют порядок для МАУ «Новый Художественный театр» (далее – Театр) и Покупателей (далее – Зрителей) по продаже, бронированию и возврату билетов на мероприятия, проводимые Театром.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра ([www.nht74.ru](http://www.nht74.ru)) 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 по покупке-продаже билетов.

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 право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

1.4. Театральный билет представляет собой документ установленной формы, сформированный в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. и содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:



- наименование и вид услуги;
- место проведения мероприятия;
- дату и время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- ряд и место Зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги.

Билет действителен для одного лица независимо от возраста.

1.5. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

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.

## **2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССАХ ТЕАТРА**

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра, расположенной по адресу:

г. Челябинск, проспект Ленина, 19.

Касса работает:

среда-суббота: с 12:00 до 19:00

воскресенье: с 12:00 до 16:00

перерыв с 15:30 до 16:00

2.2. Продажа билетов в театральной кассе производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

## **3. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ОФИЦИАЛЬНЫМИ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ТЕАТРА**

3.1. Официальными партнерами Театра, уполномоченными на распространение билетов на мероприятия МАУ «Новый Художественный театр» является ООО «Городские Зрелищные Кассы».

3.2. Продажа билетов партнерами производится по официальным ценам, установленным МАУ «Новый Художественный театр».

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 должна превышать 10% цены билета.

3.3. 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.

3.4. При покупке билета партнер передает Зрителю билет на бланке, распечатанный на термопринтере или электронный билет, содержащий информацию, указанную в п. 1.4. настоящих правил. Билеты формируются на бланках партнеров и содержат официальную информацию об организации-партнере.

#### **4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

4.1. Забронировать билеты на спектакли Театра можно позвонив по телефону (351)775-44-50.

4.2. При оформлении заявки необходимо назвать сотруднику Театра свои контактные данные (Ф.И.О. и номер телефона).

4.3. Выкупить забронированные билеты можно в течение трех полных суток с момента оформления заказа. По истечении указанного времени, бронь автоматически аннулируется.

4.4. Бронирование билетов полностью прекращается за 3 суток до даты спектакля. Все оформленные и неоплаченные заказы снимаются. За 3 дня до начала спектакля Зритель может приобрести билеты на спектакль на сайте или в кассах Театра.

#### **5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ**

5.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Зритель, купивший билет на мероприятие, проводимое Театром, вправе вернуть его в случае:

- Отмены, замены либо переноса мероприятия, при этом посетителю возмещается полная стоимость билета, в соответствии с п. 6.9. настоящих правил.

- Отказа от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью его родственников. Правила и условия возврата билета при таких обстоятельствах устанавливаются Правительством РФ.

- Отказа от посещения мероприятия по иным причинам. В таком случае возмещаемая стоимость билета зависит от даты его возврата. Если билет возвращен:

  - не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, Зритель вправе получить обратно 100% его цены;

  - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия - не менее 50% цены билета;

  - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия - не менее 30% цены билета.

5.2. Стоимость билетов не возвращается в следующих случаях:



- если Зритель при возврате билета не предоставил кассовый или электронный чек, подтверждающий оплату билетов;
- если Зритель вернул билет менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, не включая день проведения мероприятия;
- если билет был продан в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов;
- в случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине;
- в случае повреждения, порчи и/или утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

5.3. Театр, при возврате билета, вместо возмещения его стоимости, вправе предложить Зрителю посетить это же зрелищное мероприятие в другое время или другое мероприятие.

5.4. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра.

5.5. Билеты с поврежденным контролем, штрих-кодом, исправлениями, наклейками и повреждениями к возврату не принимаются.

Не принимаются к возврату билеты, приобретенные на сайтах или в кассах распространителей театральных билетов, с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения. Оформление возврата таких билетов производится через сайты или кассы таких организаций и по их правилам.

Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

5.6. Возврат денежных средств за билеты, оформленные на бланке строгой отчетности, производится в кассе Театра при условии предъявления оригинала билета с неповрежденным контролем, кассового чека, подтверждающего оплату билетов и при предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

Стоимость билетов, приобретенных за наличный расчет, возвращается зрителю наличными средствами.

Стоимость билетов, оплаченных банковской картой, осуществляется на банковскую карту, которая была использована при оплате билета.

5.7. При замене или отмене мероприятия оформить возврат билетов можно с момента официального оповещения на сайте Театра о замене или отмене мероприятия и до времени начала мероприятия, указанного в билете.

5.8. Билеты, приобретенные у официальных представителей Театра, при замене или отмене мероприятия, возвращаются через сайты или кассы этих организаций и согласно их правилам.

5.9. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном бланке билета. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

## **6. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

6.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Зритель настоящим дает свое согласие:

– на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром;

– 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, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, 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 бронирования билета Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

## 7. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ТЕАТРЕ

7.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

7.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку.

7.3. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала мероприятия.

7.4. Зритель должен соблюдать форму одежды, соответствующую мероприятию, не являться на мероприятия Театра в шортах, майках и сланцах. Запрещается входить в Театр в пачкающей, а также рабочей и камуфляжной одежде.

7.5. В целях безопасности зрителей в помещения Театра Запрещено проносить в Театр любые виды газового и холодного оружия, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, радиоактивные и пахучие жидкости и вещества, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества и алкогольные напитки.

7.6. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.

7.7. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

7.8. При утрате личных вещей из гардероба, зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Театра.

7.9. В случае утере зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

7.10. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой и сумками.

7.11. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба - возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

7.12. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Театра запрещено.



- 7.13. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка (не ранее чем за 15 минут до начала спектакля).
- 7.14. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.
- 7.15. После третьего звонка вход в зрительный зал ЗАПРЕЩЕН. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.
- 7.16. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками, принимать пищу и напитки в зрительном зале.
- 7.17. Запрещается разговаривать в зале по мобильному телефону во время прохождения мероприятия.
- 7.18. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.
- 7.19. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.
- 7.20. Родители или педагоги должны обеспечить, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям. При групповом посещении спектакля, старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.
- 7.21. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.
- 7.22. Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.
- 7.23. Сотрудники Театра в праве документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выдворены за пределы Театра и, по инициативе Театра, привлечены к административной ответственности.
- 7.24. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к дежурному администратору.