

УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ГБУК г. Москвы
«Театр «Практика»
от 25.03.2022 г. № 71

ПРАВИЛА
продажи театральных билетов и посещения зрителями
Государственного бюджетного учреждения культуры города
Москвы «Экспериментальный театральный центр
новой драмы «Практика»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом Российской Федерации от 18 июля 2019 года № 193 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы, экскурсии (далее – мероприятия), проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Экспериментальный театральный центр новой драмы «Практика» (далее - Театр), а также включают в себя Правила посещения мероприятий Театра зрителями (далее - Правила).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте Театра <https://praktikatheatre.ru/> и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и зрителем по покупке-продаже билетов.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

В случаях возникновения обстоятельств, независящих от воли Театра, Театр предупреждает зрителей, что оставляет за собой право вносить изменения

в актерский состав спектаклей (мероприятий) Театра после предварительного уведомления зрителей на официальном сайте Театра: <https://praktikatheatre.ru/>. Изменения в актерском составе по данным обстоятельствам не являются достаточным основанием для возврата зрителем билета.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия на официальном сайте Театра у официальных представителей Театра (Приложение 1 к настоящим Правилам).

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить на сайте Театра.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) дату и время оказания услуги (время начала проведения спектакля (мероприятия));
- в) место проведения мероприятия и место зрителя в зрительном зале;
- г) цену услуги и иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Порядок покупки электронного билета на сайте Театра:

2.5.1. Приобрести билет в режиме реального времени зритель может на официальном сайте Театра: <https://praktikatheatre.ru/>. Сервис предоставлен ООО «Интикетс».

2.5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных ООО «Интикетс», подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие (спектакль). Материальным носителем билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать или предъявить в виде PDF-документа с читаемым штрихкодом/QR-кодом на экране мобильного устройства для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на

мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым. По требованию сотрудников Театра зрители обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае возникновения конфликтных ситуаций, связанных с копированием электронных билетов, доступ на спектакль будет возможен только для зрителей, чьи данные (ФИО) указаны на билете.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. Возврат билетов по инициативе зрителя возможен по заявлению зрителя в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 18 июля 2019 года № 193 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». При этом возвращается:

- не позднее 10 дней до начала мероприятия (спектакля) – 100% от стоимости билета;

- менее 10 дней, но не позднее 5 дней до дня начала мероприятия (спектакля) – 50% от стоимости билета;

- менее 5 дней, но не позднее 3 дней до дня начала мероприятия (спектакля) – 30% от стоимости билета;

- менее 3 дней до дня начала мероприятия (спектакля) возврат стоимости билета не осуществляется.

Дополнительно к вышеизложенному ООО «Интикетс» удерживает с покупателя 10 % (Десять процентов) от номинальной стоимости каждого возвращаемого электронного билета в заказе в качестве платы за сервис автоматизированного возврата.

Приобретая билет, покупатель соглашается с тем, что возврат стоимости электронного билета осуществляется ООО «Интикетс» согласно правилам Федерального закона Российской Федерации от 18 июля 2019 года № 193 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также за вычетом дополнительной стоимости услуги ООО «Интикетс», составляющей 10% (Десять процентов) от номинальной стоимости каждого возвращаемого электронного билета в заказе.

3.1.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя или смертью члена его семьи или близкого родственника (согласно Семейному кодексу Российской Федерации это супруги, родители, дети), возвращается 100 % стоимости билетов. Билеты принимаются к возврату не позднее 10 дней с даты проведения мероприятия, на которое был приобретен билет. При подаче заявления зритель обязан предъявить документ,

удостоверяющий его личность, а также неиспользованный билет и оригинал справки медицинского учреждения или копию листка о нетрудоспособности. Возврат денежных средств в данном случае может быть осуществлен в тот же день или, в целях проверки подлинности документов и указанных в них сведений, в срок до 7 дней со дня регистрации заявления зрителя. Возврат билетов осуществляется по форме заявления, разработанной на основании утвержденного приказа Министерства культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 года № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» (Приложение № 2 к настоящим Правилам).

3.1.2. Возврат билетов, приобретенных у официальных представителей и партнеров Театра, по инициативе зрителя осуществляют только официальные представители и партнеры Театра согласно их условиям возврата.

3.2. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия (спектакля) стоимость услуги по сдаваемым билетам возмещается зрителю полностью (100%).

3.2.1. Билеты принимаются в следующие сроки:

– при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

– при переносе мероприятия – с момента официального оповещения и до времени и даты, объявленных администрацией Театра и представленных на сайте Театра, но не позднее начала перенесенного спектакля;

– при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия и в срок до 10 календарных дней после отмененного мероприятия.

3.2.2. Официальные партнеры и представители Театра осуществляют возврат только номинальной стоимости билетов. Сервисный сбор, взимаемый официальными партнерами и представителями за дополнительные услуги, не возмещается.

3.2.3. Билеты, приобретенные у официальных партнеров и представителей Театра, подлежат возврату только по месту их приобретения зрителем.

3.3. Для возврата электронных билетов в сроки, установленные настоящими Правилами, и приобретенных на официальном сайте Театра, необходимо связаться с технической поддержкой по тел.: +7 (499) 322-31-06,

по e-mail: help@intickets.ru, или перейти по ссылке <https://intickets.ru/refund-service/#/order>. Денежные средства будут возвращены безналичным путем на то платежное средство, с которого была произведена оплата и по тем же банковским реквизитам, по которым была произведена покупка билета.

3.4. В случае изменения реквизитов зрителю необходимо направить новые банковские реквизиты по почте: help@intickets.ru и tickets@praktikatheatre.ru (в копию) вместе с просьбой произвести возврат на эти реквизиты.

3.5. Срок возврата денежных средств - от 3 до 30 дней с даты поступления заявления от зрителя.

3.6. Билеты, приобретенные организациями, подлежат возврату в порядке и на условиях заключенного договора с Театром.

3.7. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные у официальных партнеров и представителей Театра, считаются действительными, и по желанию покупателя могут подлежать обмену на замененное мероприятие.

3.8. В соответствии с п. 1.3 настоящих Правил замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета зрителем.

3.9. Театр не несет ответственность за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными партнерами и представителями Театра.

3.10. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

3.11. В случае опоздания на мероприятие по какой-либо причине Театр не возмещает покупателю стоимость услуги, указанной в билете.

3.12. В случае возникновения любых непредвиденных ситуаций, связанных с посещением Театра, зритель может обратиться за помощью и содействием по номеру телефона, указанному на сайте Театра, либо непосредственно к главному администратору Театра.

4. Порядок посещения зрителями мероприятий

4.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета. Проверка билетов осуществляется на входе в Театр и/или на входе в зрительный зал. Зритель должен быть готов предъявить билет на спектакль по требованию администратора.

4.2. Один билет дает право посещения Театра одному человеку. На вечерние спектакли, заканчивающиеся после 22:00, допускаются дети с 10 до 16 лет в сопровождении взрослого.

Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра.

4.3. Для организации комфортных условий при посещении Театра зритель с особыми потребностями или сопровождающее его лицо может обратиться по номеру телефона, указанному на сайте Театра, либо непосредственно к главному администратору Театра.

4.4. Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала мероприятия.

4.5. Лица в рабочей и пачкающей одежде, состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются. Также вход в Театр с животными запрещен.

4.6. При входе в Театр по требованию сотрудников Театра зрители обязаны предоставить к досмотру вносимые в Театр сумки, пакеты, рюкзаки, свертки с целью выявления запрещенных к проносу в здание предметов. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

4.7. В Театр категорически запрещено проносить колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а также алкогольную продукцию.

4.8. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. После окончания спектакля гардероб работает 30 минут. При утере номерка выдача личных вещей производится после окончания работы гардероба в присутствии администрации Театра.

4.9. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба - возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

4.10. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в здании Театра категорически запрещено.

4.11. Вход в зрительный зал возможен после первого звонка, либо по приглашению администратора Театра.

4.12. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

4.13. На время спектакля необходимо выключить мобильные телефоны или переключить их в беззвучный режим работы.

4.14. Зрители имеют право занимать в зрительном зале только места, обозначенные в билете. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен

только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные свободные места.

4.15. Во время спектакля запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. Родители или педагоги должны обеспечить, 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.

4.16. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

4.17. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от Театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

4.18. В случае выхода зрителя из Театра администратор вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в Театр для просмотра спектакля.

4.19. 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 сотрудников Театра.

4.20. Во время нахождения в Театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

4.21. Зритель обязан не допускать неуважительное отношение к сотрудникам Театра, обслуживающему персоналу и другим зрителям Театра, нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения. Если это необходимо, то только в сопровождении администратора Театра.

4.22. Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей. Зрители, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выведены за пределы Театра. Сотрудники Театра могут вызвать сотрудников правоохранительных органов.

4.23. По всем вопросам, связанным с посещением театральных мероприятий, зрители могут обратиться к начальнику отдела по работе со зрителями и гастрольной деятельности, главному администратору, старшему администратору или позвонить по телефонам: начальник отдела по работе со

зрителями и гастрольной деятельности (по телефону, указанному на сайте Театра) с 11:00 до 18:00 по будням; главный администратор, старший администратор (по телефону, указанному на сайте Театра) или по почте: admin@praktikatheatre.ru.

Приложение 1
к Правилам

Официальные представители, осуществляющие продажу билетов по агентским договорам, заключенным с Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Экспериментальный театральный центр новой драмы «Практика» (уполномоченные лица):

- ООО «МДТЗК» (www.ticketland.ru),
- ООО «КАССИР.РУ» (www.kassir.ru),
- ООО «Концерт.ру» (www.concert.ru),
- ГБУК г. Москвы «Музейное объединение «Музей Москвы» (mosmuseum.ru/association/praktika).

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

В _____

*(указать наименование и местонахождение организации
исполнительских искусств)*

От _____
(указать фамилию, имя, отчество посетителя (его представителя))

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать номер заказа)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине _____

(указать причину)

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (зона, ряд, место)	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета, в том числе именного билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

<input type="checkbox"/>	по телефону, указанному в настоящем заявлении;
<input type="checkbox"/>	по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:	
<input type="checkbox"/>	почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
<input type="checkbox"/>	по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
<input type="checkbox"/>	вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.
С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).	
Выражаю свое согласие на обработку _____ (указать организацию исполнительских искусств)	
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных". Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.	
Дата « _____ » _____ 20__ г.	Подпись _____ / _____