



Утвержден в соответствии с приказом
ГБУК г. Москвы «Театр на Малой Ордынке»
№ 08-11/24 от 08.11.24

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке реализации, возврата билетов и посещения спектаклей (мероприятий) государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Театр на Малой Ордынке»

1. Общие положения

- 1.1. В настоящем Положении приняты следующие определения:
 - 1.1.1. **Театр** – Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Театр на Малой Ордынке» (ГБУК г. Москвы «Театр на Малой Ордынке»). Театр имеет следующие сцены: Большой зал (г. Москва, ул. М. Ордынка, д. 31, стр. 1), коммерческая вместимость – до 354 мест; Малый зал (г. Москва, ул. М. Ордынка, д. 31, стр. 1), коммерческая вместимость – до 100 мест; зал «Маленькая Луна» (г. Москва, ул. М. Ордынка, д. 33, стр. 1), коммерческая вместимость – до 70 мест.
 - 1.1.2. **Спектакль, Мероприятие** – театральное представление или иное зрелище, введенное в эксплуатацию внутренними нормативными документами Театра.
 - 1.1.3. **Зритель** – гражданин, посещающий спектакли (мероприятия) Театра по приобретенным билетам, в том числе именованным, оформленным в установленном настоящим Положением правилам.
 - 1.1.4. **Покупатель** – гражданин, приобретающий билет (билеты) на спектакли (мероприятия) по установленным настоящим Положением правилам за наличный или безналичный расчет.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Театр на Малой Ордынке» с целью повышения качества обслуживания Зрителей, решения спорных вопросов между Театром и зрительской аудиторией и содержит правила реализации, возврата билетов и правила посещения Театра Зрителем.
- 1.3. Репертуар Театра, как совокупность различных произведений, исполняемых в Театре, утверждается приказом директора и художественного руководителя. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно.
- 1.4. Настоящее Положение доводится до сведения Покупателей и Зрителей путем его размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра <https://ordynka31.ru/> (далее – сайт Театра).
- 1.5. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в утвержденном репертуаре Театра (афише), состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.
- 1.6. Информация о замене, переносе или отмене спектакля (мероприятия) размещается в здании Театра, в доступном для Покупателей и Зрителей месте и публикуется в социальных сетях и на сайте Театра в разделе «Новости».
- 1.7. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте театра, не менее чем за десять дней до начала их действия.

2. Порядок реализации билетов

2.1. Общие положения

- 2.1.1. Покупатель может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) Театра одним из следующих способов:
- а) в кассе Театра;
 - б) через сеть Интернет на официальном сайте Театра;
 - в) у распространителей:
- уполномоченных физических или юридических лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Театром на право реализации билетов;
 - через сеть Интернет на сайтах партнеров Театра.
- 2.1.2. Приобретая театральные билеты на спектакль (мероприятие), проводимый Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов и посещения Театра, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Покупателю театрального билета.
- 2.1.3. Театральный билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия, как бланки строгой отчетности» от 29.06.2020 № 702.
- 2.1.4. **Билет содержит:**
- наименование и вид услуги;
 - время и дату оказания услуги (время и дату проведения спектакля (мероприятия));
 - место проведения спектакля (мероприятия), а также место Зрителя в зрительном зале;
 - стоимость услуги;
 - иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, информацию.
- 2.1.5. При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке.
- 2.1.6. Билет действителен для посещения Театра одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет, за исключением посещения утренних детских спектаклей (мероприятий), на которые могут пройти родители с одним ребенком до 3-х лет без предоставления ему отдельного места. Билет необходимо сохранять до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра и контролерам.
- 2.1.7. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) Театра Покупателю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля (мероприятия), указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра, администраторов Театра, либо на сайте Театра. При наличии таких ограничений и особенностей, претензии от Зрителей не принимаются.
- 2.1.8. Реализация билетов на текущий календарный месяц начинается не позднее 1-го числа предыдущего месяца.
- 2.1.9. Льготные (согласно Законодательству РФ) категории граждан обслуживаются вне очереди. Порядок осуществления реализации льготных билетов указан в Приложении № 1, 2 к настоящему Положению, которое является его неотъемлемой частью.

2.2. Особенности реализации билетов через кассы Театра

- 2.2.1. Реализация билетов на спектакли (мероприятия) Театра через кассы Театра осуществляется за наличный и безналичный расчет.
- 2.2.2. При покупке билетов через кассу Театра кассир выдает Покупателю билет и кассовый чек, сформированный на ККТ (контрольно-кассовой технике).

- 2.2.3. Распечатка билета на выбранный Покупателем спектакль (мероприятие) осуществляется кассиром после получения от Покупателя суммы денежных средств, равной стоимости приобретаемых билетов.
- 2.2.4. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные самостоятельно или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.
- 2.2.5. Наличие билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) Покупатель может уточнить в кассе Театра по телефону +7 (495) 953-13-17, а также на сайте Театра.

2.3. Особенности реализации билетов через официальный сайт Театра

- 2.3.1. Реализация билетов на спектакли (мероприятия) Театра через сайт Театра осуществляется только за безналичный расчет.
- 2.3.2. Приобретение билета через сайт Театра возможно, исключительно, на сайте <https://ordynka31.ru/>.
- 2.3.3. Для приобретения билета через сайт Театра, Покупатель должен самостоятельно посетить официальный сайт Театра, далее выбрать интересующий его спектакль (мероприятие) и время его показа во вкладке «Афиша и билеты» и кликнуть на кнопку «Билеты», соответствующую выбранному спектаклю (мероприятию) и времени его проведения, после чего, выбрать место из доступных и кликнуть на кнопку «Оформить заказ», после чего, в открывшейся интернет-странице ввести необходимые данные для получения электронного билета, выбрать способ оплаты по «СБП» или «Банковская карта», далее кликнуть кнопку «Оплатить» и согласно выбранному способу оплаты внести значения платежной банковской карты, либо отсканировать QR-код камерой смартфона или в приложении банка, а также иные сведения, предусмотренные для заполнения. При этом, приобрести билет возможно, исключительно, при согласии Покупателя с условиями пользовательского соглашения и согласия с обработкой и использованием персональных данных Покупателя, указанных им при оформлении заказа на условиях и для целей, определенных пользовательским соглашением Театра.
- 2.3.4. Приобретение и оплата билета возможна при условии наличия на счету Покупателя необходимой суммы для приобретения билета. При недостаточности суммы, билет считается не проданным, о чем Покупателю всплывает соответствующее оповещение на странице оплаты билета.
- 2.3.5. В случае оплаты билета, билет формируется автоматически и всплывает на экране оплаты, а также направляется Покупателю на указанную ранее им электронную почту. В таком случае бланк билета формируется с использованием автоматических систем.
- 2.3.6. Распечатка билета на выбранный Покупателем спектакль (мероприятие) осуществляется им самостоятельно.
- 2.3.7. После получения электронного билета, Покупатель обязан в течение 1 календарного дня проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные места в зрительном зале и сумму покупки.

2.4. Особенности реализации билетов через распространителей

- 2.4.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, Театр заключает договоры с распространителями билетов, список и контактная информация которых публикуется на сайте Театра.
- 2.4.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на спектакли (мероприятия) Театра, а также при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.
- 2.4.3. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии со своими правилами реализации билетов.
- 2.4.4. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Театр ответственности не несет, если это предусмотрено условиями договора с распространителями. Общая стоимость сопутствующих услуг официальных распространителей не должна превышать размер, установленный действующим законодательством РФ.

3. Порядок возврата билетов

3.1. Общие положения

- 3.1.1. Покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет продавцу на условиях, описанных в пунктах 3.2 и 3.3 настоящего Положения.
- 3.1.2. После начала спектакля (мероприятия) билеты не возвращаются, стоимость билета Театр не возмещает.
- 3.1.3. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой-либо причине, Театр не возмещает Покупателю стоимость билета.
- 3.1.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства за приобретенные поврежденные билеты не возвращаются.
- 3.1.5. При отмене мероприятия возврат билетов производится согласно выбранному способу оплаты:
 - в билетной кассе, начиная со дня размещения театром информации об отмене, на официальном сайте, в социальных сетях и кассовом зале театра до даты и времени, когда мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после планируемой даты проведения;
 - при оплате электронных билетов, возврат осуществляется автоматически, со дня получения на электронную почту уведомления об отмене спектакля.
- 3.1.6. В случае отмены мероприятия зрителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.
- 3.1.7. Билеты, купленные на спектакль (мероприятие), которое было впоследствии заменено или перенесено театром, действительны на вновь объявленное мероприятие.
- 3.1.8. При замене или переносе спектакля возврат билетов производится по инициативе зрителя до изначально установленной даты и времени начала замененного или перенесенного спектакля. В случае замены или переноса спектакля зрителю, вернувшему билет в установленный срок, возмещается полная стоимость билета.
- 3.1.9. Изменения в актерском составе спектакля не являются достаточным основанием для возврата билета.
- 3.1.10. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин. В таком случае Покупатель имеет право вернуть купленный билет и получить уплаченную за его покупку сумму в полном объеме, в установленный срок.

3.2. Особенности возврата билетов, купленных через сайт и кассу Театра

- 3.2.1. Возврат денежных средств по собственной инициативе за билеты, приобретенные и оплаченные в кассе Театра, осуществляется только по предъявлению оригинала неиспользованного билета, копии документа, удостоверяющего личность Покупателя и кассового чека, выданного при покупке билета, а также копии листка нетрудоспособности (заверенной должным образом), либо справки (медицинского заключения по установленной форме), подтверждающего факт заболевания Покупателя, в случае, если причиной возврата стала болезнь.
- 3.2.2. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, вернуть билет в кассу Театра и получить возврат наличных денежных средств в размере, предусмотренном п. 3.4.2. настоящего Положения, только в случае приобретения его за наличный расчет в кассе Театра. В таком случае возврат билетов по инициативе Покупателя осуществляется до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете, в соответствии с Разделом 3.4. настоящего Положения, на основании письменного заявления Покупателя, по утвержденной форме, с указанием своих паспортных данных, места фактического проживания, а также номера мобильного телефона, адреса электронной почты на имя директора Театра (далее – Заявление), согласно Приложению № 3 к настоящему Положению, которое является его неотъемлемой частью. Вместе с Заявлением Покупатель передает подлежащий возврату билет, кассовый чек и копию документа, удостоверяющего его личность.
- 3.2.3. В случае намерения Покупателя вернуть билет, приобретенный в кассе Театра за безналичный расчет (банковская карта), Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете, в соответствии с Разделом 3.4. настоящего Положения, на основании письменного заявления Покупателя, по утвержденной форме, согласно Приложению № 3 к настоящему Положению, с указанием своих паспортных данных, места фактического проживания, номера мобильного телефона, адреса электронной почты и реквизитов банковской карты, с которой была совершена покупка, на имя директора Театра (далее – Заявление). Вместе с Заявлением Покупатель передает подлежащий возврату билет, кассовый чек и копию документа, удостоверяющего его личность. Денежные средства будут возвращены на счет банковской карты, с которой был совершен платеж.
- 3.2.4. В случае намерения Покупателя вернуть билет, приобретенный на сайте Театра за безналичный расчет (банковская карта), такое лицо вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, в соответствии с Разделом 3.4., до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете, с возвратом денежных средств в размере, предусмотренном п. 3.4.2. настоящего Положения, на счет банковской карты, с которой была совершена покупка билета, на условиях, указанных на сайте <https://ordynka31.ru>, в разделе «Правила возврата билетов».
- 3.2.5. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется Театром в течение 10 дней со дня подачи Покупателем заявления на возврат денежных средств.
- 3.2.6. Не подлежат возврату билеты в кассе Театра, полученные Покупателем:
 - 3.2.6.1. на безвозмездной основе;
 - 3.2.6.2. приобретенные у распространителей.
- 3.2.7. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, с неповрежденным контролем.

3.3. Особенности возврата билетов через распространителей

- 3.3.1. Возврат билетов, приобретенных через распространителей, указанных в подпункте с) пункта 2.1.1. настоящего Положения, осуществляется Покупателем самостоятельно через того же распространителя и на их условиях.

3.4. Порядок возврата билетов по инициативе Покупателя

- 3.4.1. В случае немотивированного отказа Покупателя от посещения спектакля (в отсутствие документально подтвержденных обстоятельств, связанных с болезнью Покупателя, либо

смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ) возврат билетов осуществляется в порядке, предусмотренном в п. п. 3.4.2. – 3.4.3. настоящего Положения.

3.4.2. В зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля, Покупателю будет возвращен следующий процент от стоимости приобретенного билета:

- не позднее, чем за 10 дней до даты проведения спектакля – 100 % стоимости;
- менее, чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до даты проведения спектакля – 50 % стоимости;
- менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля – 30 % стоимости;
- менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не осуществляется.

3.4.3. Денежные средства за билеты выплачиваются в размере, указанном на бланке билета. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей, а также банков в стоимость билета не включаются и выплате Театром не подлежат.

4. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) Театра

4.1. Порядок нахождения в Театре

- 4.1.1. Вход в помещение Театра осуществляется через центральный вход, только при наличии билета или приглашения, дающего право на посещение спектакля (мероприятия).
- 4.1.2. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – после 1 звонка.
- 4.1.3. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия).
- 4.1.4. Во избежание очередей на входе, в Театр перед началом спектакля (мероприятия), связанных с контролем билетов и личного досмотра Зрителей, необходимо заранее приходить на спектакль (мероприятие).
- 4.1.5. При входе в Театр Зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр.
- 4.1.6. В случае выхода Зрителя из Театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в здание Театра.
- 4.1.7. При проходе организованной группы Зрителей, старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу Зрителей по очереди перед собой.
- 4.1.8. Находиться в Театре без билета и в каких-либо служебных помещениях Театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.
- 4.1.9. После завершения спектакля (мероприятия) Зрители обязаны покинуть помещения Театра, но не позднее времени окончания работы гардероба (п.5.4 настоящего Положения).

4.2. Порядок просмотра спектакля (мероприятия)

- 4.2.1. Вход в зрительный зал возможен только после 1 звонка.
- 4.2.2. Зрители обязаны занимать места согласно номеру ряда и места, указанных в билете.
- 4.2.3. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах.
- 4.2.4. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у Зрителей наличия и действительности билетов.
- 4.2.5. Вход в Зрительный зал после третьего звонка запрещен.
- 4.2.6. Опоздавшие Зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных контроллером, а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

- 4.2.7. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля (мероприятия).
- 4.2.8. На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.
- 4.2.9. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. Родители и педагоги должны следить за тем, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля (мероприятия) 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.
- 4.2.10. В целях обеспечения охраны авторских прав Зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации Театра.
- 4.2.11. После окончания спектакля (мероприятия) нужно оставаться на своих местах до полного включения света.
- 4.2.12. При групповом посещении спектакля (мероприятия) старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.
- 4.2.13. Категорически запрещается:
- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;
 - проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

5. Особенности пользования гардеробом Театра

- 5.1. Верхняя одежда должна быть сдана Зрителями в гардероб.
- 5.2. 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.
- 5.3. Одежда Зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь, после оплаты Зрителем, потерявшим номерок, суммы компенсации его стоимости.
- 5.4. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает до ухода последнего зрителя.

6. Прочие условия

6.1. Во время нахождения в Театре Зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу Театра;
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение;
- в случае возникновения чрезвычайного положения, строго следовать указаниям администрации Театра;
- в случае причинения Театру материального ущерба Зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в Театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- курить в Театре и на прилегающей территории к Театру (ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

- 6.3. Зритель обязан не допускать неуважительного отношения к администрации Театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушения тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих Зрителям).
- 6.4. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.
- 6.5. Зрители, не выполняющие законные указания администрации Театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из Театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.
- 6.6. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, Зрители могут обратиться, позвонив по телефону +7 (495) 953-09-41.