

«УТВЕРЖДЕНО»

Директор АУК ВО

«Дирекция Международного

Платоновского фестиваля»

Л.М. Пристинская

2017 г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке реализации, возврата билетов и посещения мероприятий Детского театрального фестиваля «МАРШАК»

#### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение автономного учреждения культуры Воронежской области «Дирекция Международного Платоновского фестиваля» (далее – дирекция) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», иным действующим законодательством в рамках регулируемых правоотношений и Уставом дирекции.

Положение разработано с целью повышения качества обслуживания лиц, приобретающих билеты на посещение мероприятий (далее – зрители) Детского театрального фестиваля «МАРШАК» (далее – фестиваль), организуемых и проводимых дирекцией в рамках осуществления своей уставной деятельности, и содержит правила реализации и возврата билетов и правила посещения зрителями указанных мероприятий.

1.2. Программа фестиваля утверждается художественным руководителем дирекции. В зависимости от особенностей утвержденной программы фестиваля, дирекция самостоятельно определяет театрально-концертную площадку и даты проведения мероприятия, а также критерии определения категорий и количества билетов на мероприятия фестиваля.



Длительность, наполнение и возрастные ограничения мероприятий фестиваля определяются участниками фестиваля и заявляются дирекцией. Программа фестиваля размещается на официальном сайте дирекции.

1.3. Приобретая билет на мероприятие, проводимое дирекцией, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с дирекцией, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов и посещения мероприятий, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

1.4. Зритель может приобрести билеты на мероприятия фестиваля одним из следующих способов:

а) в кассах дирекции;

б) у распространителей в кассах и через сеть Интернет на сайте системы «vrn.kassir.ru», официальном сайте фестиваля «marshakfest.com»;

1.5. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе фестиваля по телефону +7 (473) 228-93-80 и на официальном сайте фестиваля.

1.6. Билет представляет собой бланк строгой отчетности, утверждённый приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 №257.

Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- время и дату оказания услуги (время и дату проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия, а также место зрителя (слушателя) в зрительном зале;
- стоимость услуги;
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

1.7. Билет действителен для посещения мероприятия одним лицом – предъявителем билета (независимо от возраста ребенка).



1.8. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации дирекции и контролерам билетов.

1.9. При приобретении билета на мероприятие фестиваля и последующем его посещении, зритель обязан учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях проводимого мероприятия фестиваля, указываемые дирекцией в программе, афишах и официальном сайте дирекции по выбору соответственно, а также указанных дирекцией на билете мероприятия фестиваля.

Родители (законные представители) детей, приобретающие билеты на мероприятия фестиваля, несут полную ответственность согласно действующему законодательству о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию с момента приобретения билетов на мероприятия фестиваля, на которые предусмотрены возрастные ограничения по посещению.

Ответственность за соблюдение указанных требований и ограничений к посещению мероприятий фестиваля лежит на зрителе. При несоблюдении исполнения таких ограничений и предупреждений, претензии от зрителей не принимаются.

1.10. Дирекция имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию об изменениях на официальном сайте дирекции не менее чем за 5 (пять) дней до начала их действия.

1.11. Информация о замене или отмене мероприятия и сроках возврата билетов размещается в кассах фестиваля в доступном для зрителей месте и на официальном сайте фестиваля.

1.12. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте фестиваля и размещения в офисе дирекции, по адресу: г. Воронеж, ул. Театральная, д. 30.

## **2. Реализация билетов через кассы дирекции**



2.1. Реализация билетов на мероприятия фестиваля через кассы дирекции осуществляется за наличный и безналичный расчет. Безналичный расчёт возможен только в кассах, оборудованных терминалом для приёма к оплате банковских карт.

2.2. Распечатка билета на выбранное зрителем мероприятие осуществляется кассиром после получения от зрителя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

2.3. Зритель может предварительно забронировать на официальном сайте дирекции билеты на мероприятие. Забронированные билеты подлежат выкупу в кассах фестиваля в течение 48 (сорока восьми) часов с момента бронирования.

2.4. Информация о расположении касс дирекции и времени их работы размещается на официальном сайте фестиваля.

### **3. Реализация билетов через распространителей**

3.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, дирекция заключает договоры с распространителями билетов, список и контактная информация которых публикуется на официальном сайте дирекции.

3.2. На основании заключённых с дирекцией договоров распространители реализуют билеты на мероприятия фестиваля при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчётности, если это предусмотрено договором.

3.3. Через интернет зрители могут забронировать, с последующей возможностью выкупа в кассах дирекции билеты, на официальном сайте дирекции или непосредственно на сайте <http://vrn.kassir.ru/>. Этот способ даёт возможность использовать для оплаты банковскую карту. Бланк забронированного билета, выкупается и распечатывается в кассах дирекции, либо в кассах, заявленных на сайте <http://vrn.kassir.ru/>.



В случае, когда покупатель приобретает билет самостоятельно и с использованием банковской карты через интернет, он получает на свой электронный адрес электронный билет и распечатывает бланк билета самостоятельно на листе формата А4. Бланк билета, распечатанный таким образом, содержит всю необходимую информацию и принимается дирекцией и билетными контролёрами наравне со стандартными билетными бланками.

3.4. Распространители, указанные в п. 3.1. настоящего Положения получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии со своими правилами реализации билетов.

3.5. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, в размерах, не превышающих стандартной банковской комиссии. За указанные дополнительные сборы дирекция ответственности не несёт.

3.6. Возврат билета, купленного через распространителя, осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя.

Претензии, направленные к правоотношениям по возврату билетов, приобретенных у распространителя, дирекцией не принимаются.

#### **4. Реализации билетов юридическим лицам**

4.1. Дирекция осуществляет реализацию билетов юридическим лицам по коллективным заявкам.

4.2. Реализация билетов юридическим лицам осуществляется строго по безналичному расчёту на основании заключённого договора и выставленного счета на оплату. Юридическому лицу, приобретающему билеты, одновременно с выдачей билетов на мероприятия фестиваля, выставляется акт об оказании услуг.

#### **5. Реализация билетов льготным категориям граждан и предоставления билетов на безвозмездной основе**



5.1. Социально-ориентированные некоммерческие организации могут направить в администрацию дирекции письменный запрос о предоставлении бесплатных билетов на мероприятия для отдельных категорий граждан. Администрация дирекции оставляет за собой право исполнить такую заявку полностью, частично или оставить без исполнения.

5.2. Назначение скидок на приобретение билетов мероприятий фестиваля льготным категориям граждан не предусмотрено.

## **6. Порядок возврата билетов и стоимости билетов**

6.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет лицу, реализовавшему билет на условиях, описанных в разделах 6-9 настоящего Положения.

6.2. После начала мероприятия фестиваля билеты не возвращаются, стоимость билета дирекция не возмещает.

6.3. В случае опоздания зрителя на мероприятие фестиваля, а также отсутствия зрителя на мероприятии фестиваля по какой-либо причине, дирекция стоимость билета не возмещает.

6.4. В случае повреждения или порчи билетов в кассах дирекции можно получить дубликат.

6.5. В случае потери билета дубликат покупателю не выдаётся, и деньги не возвращаются.

6.6. Администрация дирекции оставляет за собой право на изменение времени и места проведения мероприятия фестиваля или замену мероприятия другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин, не зависящих от действий дирекции. Претензии со стороны зрителей в указанном случае дирекцией не принимаются.

6.7. Билеты, приобретенные на перенесённое или заменённое мероприятие фестиваля, действительны на вновь объявленное мероприятие, но, по желанию зрителя, могут быть возвращены лицу, их реализовавшему, на условиях, описанных в разделах 7-9 настоящего Положения.



6.8. Дирекция оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав мероприятий программы фестиваля без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актёрском составе, либо изменения состава коллектива – участника мероприятия фестиваля не являются достаточным основанием для возврата билета.

## **7. Возврат билетов через кассы дирекции**

7.1. Возврату и обмену подлежат целые (неповреждённые) оригиналы билетов, приобретённые в кассе дирекции, с неповреждённой зоной контроля.

В данном случае возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется не позднее, чем за одни сутки до начала мероприятия фестиваля, указанного на билете и с полным возвратом денежных средств на основании заявления зрителя.

7.2. В случае отсутствия в кассе дирекции суммы денежных средств, достаточной для возврата стоимости билета и(или) билетов, зритель имеет право обратиться с заявлением в администрацию дирекции для решения вопроса о дате выдачи суммы возврата.

7.3. В случае приобретения билетов в кассе за безналичный расчёт (по банковским картам) возврат осуществляется через терминал приёма к оплате банковских карт. Зритель обязан иметь при себе карту, со счета которой приобрёл билет (билеты) подлежащий возврату. Денежные средства по билетам, приобретённым за безналичный расчёт возвращаются только безналичным расчётом на банковскую карту покупателя.

7.4. Не подлежат возврату в кассы дирекции билеты, полученные зрителем по:

- коллективным заявкам (за счёт юридических лиц);
- на безвозмездной основе;
- приобретённых у распространителей.



7.5. При отмене, замене или переносе мероприятия зритель вправе вернуть приобретенные в кассах дирекции билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. В этом случае стоимость билетов на указанное мероприятие фестиваля возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене спектакля – до начала спектакля;
- при отмене спектакля – начиная со дня отмены спектакля до дня, когда спектакль должен был состояться, если иное не указано в объявлении об отмене спектакля;
- при переносе спектакля – в течение 5 (пяти) календарных дней со дня, когда должен был состояться перенесённый спектакль, но не позднее, чем до начала перенесённого спектакля.

## **8. Возврат билетов через распространителей**

8.1. Возврат билетов, приобретённых через распространителей, осуществляется слушателем самостоятельно через того же распространителя и на установленных распространителем условиях.

## **9. Возврат билетов юридическими лицами**

9.1. Билеты, приобретённые юридическим лицами, подлежат возврату не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до начала мероприятия фестиваля. Возврат осуществляется только в случае полного отказа от договора на приобретение билетов.

9.2. Денежные средства возвращаются покупателю - юридическому лицу на расчётный счёт в течение 5 (пяти) банковских дней со дня оформления возврата.

## **10. Порядок посещения мероприятий фестиваля**

10.1. Администрация дирекции имеет право осуществлять проверку наличия и действительности билета на мероприятие фестиваля у зрителя в любое время проведения мероприятия.



10.2. Вход в помещение места проведения мероприятия фестиваля осуществляется через центральный вход и только при наличии билета или приглашения, дающего право на посещение мероприятия фестиваля.

10.3. Вход в фойе места проведения мероприятия фестиваля доступен за 45 (сорок пять) минут до начала мероприятия. Вход в зрительный зал – за 15 (пятнадцать) минут до начала мероприятия.

10.4. На момент начала мероприятия фестиваля, зритель обязан находиться согласно номеру ряда и места, указанных в приобретенном билете на мероприятие. Зрителю запрещается занимать без согласования с администрацией дирекции места, отличные от указанных в билетах на мероприятие фестиваля.

10.5. Вход в зрительный зал после 3 (третьего) звонка запрещён. Претензии, связанные с реализацией правоотношений по посещению мероприятия фестиваля в указанном случае, дирекцией не принимаются. Зритель обязан самостоятельно обеспечить своевременное присутствие на момент начала мероприятия фестиваля.

10.6. При посещении мероприятия фестиваля зритель обязан соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролёра билетов, уполномоченного к проверке билетов.

10.7. В случае выхода зрителя из помещения, контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в помещение проведения мероприятия фестиваля для посещения указанного мероприятия.

10.8. При групповом посещении мероприятия старший группы, либо родители (законные представители) детей принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы. В указанном случае старший группы передает билеты контролеру и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

10.9. Находясь в помещении места проведения мероприятия фестиваля, зритель обязан соблюдать правила поведения, действующие на этой площадке.



10.10. Зрителю запрещается находиться в служебных помещениях площадки.

10.11. Лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также лица, принимающие препараты, оказывающие угнетающее действие на центральную нервную систему, на мероприятия не допускаются. При этом стоимость услуг по реализации билета мероприятия фестиваля не компенсируется и не возвращается.

10.12. Зрителю запрещается ходить по зрительному залу, стоять между рядами, в проходах и у дверей зала театрально-концертной площадки, создавать шум, принимать пищу и напитки, проносить в помещение площадки крупногабаритные сумки и предметы, продукты питания, а также проносить в помещение площадки огнестрельное, холодное, газовое оружие, пиротехнику, предметы самообороны и легковоспламеняющиеся вещества, а также курить и употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества в помещении площадки и прилегающей территории во время проведения мероприятия.

10.13. На время проведения мероприятия зритель обязан привести мобильные устройства в беззвучный режим. Фото и видео съемка в помещениях и на территории площадки во время показа мероприятия фестиваля зрителю запрещаются.

10.14. В случае причинения материального ущерба зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

10.15. После окончания мероприятия зрители должны оставаться на своих местах до полного включения света. Зрители обязаны покинуть помещения площадки не позднее времени окончания работы гардероба площадки.

10.17. Зритель обязан соблюдать требования, установленные действующим административным и уголовным законодательством. В случае



нарушения зрителем указанных требований, дирекция оставляет за собой право обращения в правоохранительные органы.

10.18. Зрители обязаны соблюдать правила поведения в общественных местах. За нарушение общественного порядка дирекция имеет право потребовать от зрителя покинуть мероприятие и, в случае невыполнения требования, вывести его за место проведения мероприятия. При этом стоимость услуг не компенсируется и не возвращается.

10.19. За нарушение указанных в разделе 10 настоящего Положения условий, дирекция имеет право потребовать от зрителя покинуть территорию площадки, и, в случае невыполнения требования, вывести его с территории площадки. При этом стоимость услуг по приобретению билета на мероприятие фестиваля не компенсируется и не возвращается.