Уважаемые зрители!

С 01.07.2019 года, согласно Федеральному Закону от 22.05.2003 №54-ФЗ. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации» для прохода в театр действительным является билет с электронным кассовым чеком или распечатанный электронный билет при оплате на официальном сайте театра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Билет с электронным кассовым чеком, электронный билет необходимо сохранять до конца спектакля.

Согласно Постановления Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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 мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения» изменились правила возврата билетов.

Билеты к возврату принимаются:

- в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по по инициативе Посетителя не позднее чем за 24 часа до начала мероприятия;

- в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по по причине болезни Посетителя или по причине смерти члена семьи или близкого родственника, заявление предоставляется не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем приобретен билет, с документально подтвержденными обстоятельствами. В случае невозможности представления посетителем документов, подтверждающих обстоятельства в установленный срок настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течении 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление представлено не позднее дня проведения мероприятия.

- в связи с отменой, заменой, переносом мероприятия Театром, билеты к возврату принимаются с момента официального оповещения об отмене, замене, переносе мероприятия до начала проведения зрелищного мероприятия.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии:

– Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации;

– Федеральным законом от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

– Федеральным законом от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации»;

- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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 мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения».

- Уставом государственного бюджетного учреждения культуры Тверской области «Тверского областного академического театра драмы» (далее – Театр).

1.2. Настоящие правила регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали (далее – мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.3. Настоящие Правила размещены в кассовом зале и на официальном сайте Театра [www.tatd.ru](http://www.tatd.ru/) и являются договором публичной оферты. Покупка билетов является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо ограничений и равносильно заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке-продаже театральных билетов.

1.4. 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 актёрский состав спектаклей Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок бронирования театральных билетов.

2.1. Забронировать билеты на все театральные постановки театра можно по телефонам +7(4822) 32-09-09 (касса театра), телефону +7(4822) 32-22-92 (администратор). Бронирование осуществляется с момента размещения репертуара на сайте Театра и прекращается за 24 часа до начала зрелищного мероприятия.

2.2. При оформлении брони зритель несёт полную ответственность за предоставление корректных данных, запрашиваемых сотрудником Театра по телефону. В случаях непредставления или предоставления недостоверных и/или неполных сведений администрация Театра оставляет за собой право аннулировать оформленную заявку.

3. Порядок продажи театральных билетов.

3.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра за наличный и безналичный расчёт в часы её работы по адресу: г. Тверь, ул. Советская, д. 16 или на официальном сайте Театра [www.tatd.ru](http://www.tatd.ru/).

3.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), который оформляется путём выдачи Покупателю билета с электронным кассовым чеком.

Билет представляет собой документ установленной формы, утвержденный приказом Министерства культуры РФ, содержащий информацию об условиях договора с потребителем:

а) наименование мероприятия и возрастное ограничение,
б) место и время проведения мероприятия,
в) место зрителя в зрительном зале,

г) цена услуги
д) и иную информацию, предоставляемую в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.3. Наличие свободных мест на конкретные даты и мероприятия Покупатель может уточнить в кассе Театра, по телефонам +7(4822) 32-09-09 (касса театра), +7(4822) 32-22-92 (администратор) и на официальном сайте Театра [www.tatd.ru](http://www.tatd.ru/).

3.4. При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке и правилах посещения Театра.

3.5. С 01.07.2019 года, согласно Федеральному закону от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», к билету выдаётся электронный кассовый чек. К билету, оплаченному через Интернет, чек приходит на электронную почту Покупателя.

4. Порядок покупки электронного билета.

4.1. Приобрести билет в режиме реального времени Покупатель может на сайте Театра [www.tatd.ru](http://www.tatd.ru/), на главной странице в разделе «Афиша и билеты» или на странице желаемого спектакля.

4.2. При оплате заказа на официальном сайте театра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на электронную почту Покупателя, указанную при регистрации, высылается электронный билет, который представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую оплату билета на соответствующее мероприятие. Театр не несёт ответственность за отсутствие у покупателя электронного билета, при отказе Покупателя подтвердить электронную почту на странице оплаты. Распечатанный электронный билет даёт возможность прохода в театр на мероприятие, указанное в электронном билете.

5. Порядок возврата театральных билетов

5.1. Согласно Федеральному закону от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» возврат денежных средств за неиспользованные билеты (приобретенные в кассе) на мероприятия, осуществляется при оформлении заявления на возврат, в кассе Театра, согласно Правилам возврата билетов.

5.2. Заявление о возврате денежных средств за неиспользованные билеты на мероприятия принимается при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя, не позднее, чем за сутки до начала мероприятия.

5.3. К возврату в кассу театра подлежат:

- неповрежденный оригинал театрального билета с электронным кассовым чеком, приобретённый в кассе театра за наличный расчет. Возврат наличных денежных средств будет произведен по заявлению Посетителя в кассе театра.

– неповрежденный оригинал театрального билета с электронным кассовым чеком и чеком оплаты по карте, приобретенный в кассе театра по безналичному расчету. Возврат производится в кассе театра, по заявлению Посетителя, на карту, с которой была произведена оплата. Зачисление денежных средств осуществляется в течение 10 рабочих дней.

5.4. Менее чем за сутки до начала мероприятия билет к возврату не принимается. Исключение составляют причины, предусмотренные частью десятой статьи 1 ФЗ № 193 (документально подтверждённые обстоятельства, связанные с болезнью Посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации). В этих случаях билет принимается до начала мероприятия и возвращается номинальная стоимость билета.

5.5. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия по иным причинам, возврат денежных средств Покупателю не производится.

5.6. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

5.7. При возврате неиспользованного театрального билета, оплаченного в кассе Театра по безналичному расчету через терминал, к заявлению о возврате прилагается, оригинал театрального неиспользованного билета с копией электронного чека, а также копия кассового чека.

При возврате неиспользованного театрального билета, оплаченного в кассе Театра за наличный расчет, к заявлению о возврате прилагается, оригинал театрального неиспользованного билета с копией электронного чека. Денежные средства можно получить в кассе Театра с 14:30 до 19:00 с документом, удостоверяющим личность Посетителя.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность покупателя.

В случае оплаты билета на официальном сайте театра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» осуществить отказ Клиент может следующими способами:

- на сайте [quicktickets.ru](https://quicktickets.ru/tver-teatr-dramy), в Личном кабинете нажав на кнопку "Возврат".

- обратившись через электронную почту help@quicktickets.ru или по тел. +7(4852)33-29-80.

5.8. Неиспользованные театральные билеты не дают права входа на другие спектакли.

5.9. Администрация Театра не несёт ответственности за поддельные билеты.

5.10. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте Театра не менее, чем за 10 рабочих дней до начала их действия.

6. Порядок посещения мероприятий.

6.1. Вход в Театр осуществляется только при наличии билета с электронным кассовым чеком или распечатанного электронного билета при оплате на официальном сайте театра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

6.2. Один билет даёт право посещения театра одному человеку.

6.3. На вечерние спектакли допускаются дети с 12 лет в сопровождении взрослого. Лица младше рекомендованного Театром возраста на вечерние спектакли не допускаются. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра. Администрация Театра не несёт ответственность в случае нарушения данного подпункта настоящего свода Правил.

6.4. Все посещающие театр Зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет. Исключение – дети до трёх лет, не занимающие отдельного места (при предъявлении свидетельства о рождении ребёнка).

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

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

6.7. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду (сменную обувь в пакете). Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. Администрация Театра не несёт ответственность за сохранность ценных вещей, оставленных в гардеробе.

6.8. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объёме, в соответствии с законодательством РФ.

6.9. В случае утраты Зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со Зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

6.10. До начала мероприятия и в антракте в театре работает буфет.

6.11. В соответствии со статьёй 6 Федерального закона «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001г. курение в театре запрещено.

6.12. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

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

6.14. После второго звонка Зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

6.15. После третьего звонка вход в зрительный зал запрещён. Зритель может пройти на место, указанное администратором и не требовать от сотрудника Театра предоставления места, обозначенного в билете.

6.16. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

6.17. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав Зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъёмку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

6.18. Во время нахождения в театре Зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

6.19. 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.

6.20. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, Зрители могут обратиться к заместителю директора по организации зрителя +7 (4822) 32-22-82, дежурному администратору +7 (4822) 32-22-92 tatd-tver@yandex.ru  (в рамках их компетенций), в билетную кассу +7 (4822) 32-09-09 или в билетный отдел +7 (4822) 32-01-07 tatd0123@mail.ru

**Внимание!**

**Для создания заявки на возврат Вам необходимо перейти на страницу Вашего заказа. Это можно сделать кликнув по ссылке из письма с билетами, которое прислал Вам сервис Quick Tickets сразу после покупки, либо через личный кабинет на сайте quicktickets.ru - в разделе "Мои заказы". На странице с заказом в левом верхнем углу нажмите на кнопку "Возврат", которая присутствует, если время возврата еще не истекло, и выберите полный или частичный возврат. Денежные средства поступят обратно на счет, с которого была произведена оплата, в период от 1 до 30 рабочих дней.**

**Так же частичный или полный возврат электронных билетов принимается через электронную почту****help@quicktickets.ru****или по тел. +7(4852)33-29-80.**

Формы заявлений для возврата билетов в кассе театра.

[Форма заявления на возврат билетов по собственной инициативе](https://tatd.ru/docs/refund/refund_init.doc)

[Форма заявления на возврат билетов по причине болезни](https://tatd.ru/docs/refund/refund_disease.doc)

[Форма заявления на возврат билетов по причине смерти члена семьи или близкого родственника](https://tatd.ru/docs/refund/refund_death.doc)

[Форма заявления на возврат билетов в связи с отменой / заменой спектакля](https://tatd.ru/docs/refund/refund_cancel_replace.doc)