

Утверждаю  
Директор муниципального бюджетного  
учреждения «Театр кукол «Кудесник»

С.В. Васильева

«23» мая 2023 года



## **Правила продажи и возврата билетов муниципального бюджетного учреждения «Театр кукол «Кудесник»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), Постановлением 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 МБУ «Театр кукол «Кудесник» (Театр) и Зрителей (Покупателей) по продаже и возврату билетов на спектакли проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом фойе и на официальном сайте Театра <https://bir-kudesnik.ru>.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

### **2. Порядок продажи театральных билетов.**

2.1. Покупатель может приобрести билеты в кассе театра в субботу и воскресенье с 10-00 до 13-00 по адресу: г. Биробиджан, переулок Швейный, 6Б или на официальном сайте нашего партнера [quicketickets.ru](https://quicketickets.ru). Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий

информацию об условиях договора с потребителем и дающий право зрителю на посещение культурного мероприятия Театра.

2.2. Информацию о стоимости и наличии билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра, по телефону 4-09-75, 4-09-33, а также на сайте Театра <https://bir-kudesnik.ru>.

2.3. Продажа билетов в кассе Театра производится за наличный расчет и по банковским картам в российских рублях по указанным на билетах ценам.

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

2.5. Стоимость билетов на мероприятия Театра устанавливается приказом директора Театра. Также приказом директора Театра могут устанавливаться особые тарифы и правила их применения. На основании распоряжения директора Театра или уполномоченного лица, назначенного приказом директора Театра, издаются отдельные распоряжения о применении этих тарифов.

2.6. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю билета и фискального чека в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ (в ред. от 25.12.2018) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

2.7. Электронная продажа билетов осуществляется по ссылке на сайт [quicketickets.ru](http://quicketickets.ru), ссылку можно найти на официальном сайте Театра <https://bir-kudesnik.ru> путем нажатия кнопки «Купить билеты онлайн» и на официальных страницах Театра в соцсетях (ВКонтакте, Одноклассники, Телеграм).

Электронный билет (далее – ЭБ) представляет собой бланк строгой отчетности, удостоверяющий заключение между Зрителем и Театром или уполномоченным лицом договора, дающего право Зрителю на посещение зрелищного мероприятия. Форма ЭБ утверждена Приказом № 702 Минкульта России от 29.06.2020 г. содержит информацию о дате, времени и

месте проведения мероприятия, названии мероприятия, стоимость/категорию/характеристику приобретенного места и проч.

2.8. Реализация электронных билетов через сайт quicktickets.ru осуществляется уполномоченными лицами на основании договора.

2.9. Материальным носителем ЭБ является бланк ЭБ, который может быть распечатан Зрителем на листе бумаги или предъявлен на экране мобильного устройства для контроля доступа при входе в Театр.

2.10. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с данными Правилами.

### **3. Порядок возврата театральных билетов.**

3.1. В соответствии со статьей 782 Гражданского кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей» Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.13 настоящих Правил, и вернуть билет Театру.

Возврат посетителем билетов (электронных билетов), в том числе переоформление на других лиц и возврат именных билетов, на проводимые Театром Мероприятия, осуществляется в порядке, предусмотренном ст. 52.1 Закона РФ от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – ст. 52.1 Закона) и «Правилами и условиями 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», утверждёнными Постановлением 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» (далее – Постановление № 1491).

3.2. В соответствии со ст. 52.1 Закона и Постановлением № 1491 в случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия по причинам, не связанным с документально подтверждёнными обстоятельствами, Театр вправе при возврате билета не позднее чем за три дня до дня проведения Мероприятия вернуть посетителю обратно 100 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром Мероприятия по причинам, не связанным с документально подтверждёнными обстоятельствами, менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия Театр не возвращает посетителю стоимость билета.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Постановлением №1491.

3.3. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия их приобретения (в том числе льготы, скидки), Театром к возврату не принимаются.

3.4. Возврату подлежат целые, неповрежденные оригиналы билетов с оригиналом или копией кассового чека, приобретенные в кассе Театра.

3.5. В случае замены, отмены, переноса проводимого Театром мероприятия, ранее купленные на него билеты обмениваются на ваучер (Приложение № 1), который дает право посетить перенесенное или любое другое зрелищное мероприятие, проводимое театром кукол «Кудесник». Либо по желанию посетителя денежные средства за приобретенные билеты возвращается зрителю полностью. При этом билеты к возврату Театром и уполномоченными лицами принимаются до дня, когда мероприятие должно было состояться. Официальное оповещение об отмене, переносе или замене мероприятия производится на официальном сайте Театра, в кассовом зале, на официальных страницах Театра в социальных сетях и уполномоченными лицами.

3.6. Билеты, приобретенные на основании фискальных чеков подлежат возврату в кассе Театра или в кассе уполномоченного лица, в зависимости о

того, где билет был приобретен. При возврате билета по желанию зрителя, он должен предоставить Театру или уполномоченному лицу:

- оригинал билета и фискальный чек (чек контрольно-кассового аппарата, где читается вся информация)
- заявление о возврате билета, заполненное лично по утвержденной форме (Приложение № 2);
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина).
- банковскую карту, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту в кассе Театра.

3.7. Возврат билетов осуществляется в часы работы кассы Театра. Касса театра работает в субботу и воскресенье с 10-00 до 13-00.

3.8. Во всех случаях билеты в кассе Театра принимаются на основании заявления зрителя и при наличии паспорта. Срок рассмотрения заявления не должен превышать 10 (десять) дней.

3.9. Если билеты приобретались по безналичному расчету (через платежный терминал) в кассе Театра, зритель в заявлении на возврат билетов должен указать номер банковской карты, по которой происходила оплата билетов. Форма заявления утверждается Минкультом РФ.

3.10. Установленный Постановлением № 1491 срок выплаты денежных средств зрителю 10 (десять) дней после принятия Театром решения по заявлению о возврате. Денежные средства за возвращенные билеты, приобретённые в кассе Театра, зритель получает лично, после получения уведомления о решении о возврате, указанным в заявлении способом.

3.11. В случае если билеты приобретались юридическим лицом по безналичному расчету, возврат билетов осуществляется юридическому лицу только при наличии заявления от юридического лица, приобретавшего билеты, заверенного подписью руководителя и главного бухгалтера. Денежные средства за возврат билетов перечисляются Театром в безналичном порядке на расчетный счет такого юридического лица.

3.12. Денежные средства возвращаются в сумме, равной стоимости билета, указанной на фискальном чеке.

3.13. Возврат электронных билетов, купленных на сайте quicktickets.ru, производится исключительно через сайт quicktickets.ru. Правила возврата билетов, приобретенных электронным способом, прописаны в пункте 9 Пользовательского соглашения билетной системы «Quick Tickets».

Цитируем:

*9. Отказ от оформленного Электронного билета*

*9.1. Клиент имеет право совершить Отказ от Электронного билета, входящего в Заказ, или от Заказа полностью в следующих случаях:*

*- по собственному желанию в любой момент до времени начала Мероприятия, на которое оформлены Электронные билеты, если Правилами организации не предусмотрены иные сроки возврата. При осуществлении Отказа Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета с учетом условий, предусмотренных пунктом 1 статьи 782 ГК РФ, в случае если Мероприятие не было отменено Учреждением культуры.*

*- при отмене Мероприятия Учреждением культуры в течение времени, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При отмене Мероприятия Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета.*

*9.2. Осуществить Отказ Клиент может самостоятельно на странице Заказа, нажав в левом верхнем углу кнопку "Возврат" и выбрав, предложенный способ возврата. Перейти на страницу Заказа Клиент может из своего личного кабинета в разделе "Мои заказы", либо по ссылке письма, отправленного на электронную почту клиента в момент оформления Заказа.*

*9.3. В иных случаях осуществить Отказ Клиент может следующими способами:*

*- через онлайн-чат на сайте quicktickets.ru, нажав на кнопку «Служба заботы»;*

*- обратившись через электронную почту: [help@quicktickets.ru](mailto:help@quicktickets.ru).*

*При обращении Клиент должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа.*

*9.4. Срок рассмотрения Оператором заявления об Отказе от оформленных Электронных билетов составляет до 10 дней.*

*9.5. Возвращаемые самостоятельно или Оператором денежные средства должны поступить клиенту в течение 30 дней после оформления заявки на*

возврат. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств.

9.6. Денежные средства возвращаются на банковскую карту клиента, с которой была совершена оплата. Возврат денежных средств на иные банковские карты клиента не осуществляется.

9.7. В случае утраты банковской карты Клиента с изменением лицевого счета Клиента денежные средства зачисляются в виде Бонусов в соотношении 1 бонус равен 1 рублю на аккаунт клиента, зарегистрированного в Системе.



Муниципальное образование «Город Биробиджан»  
Еврейской автономной области  
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**«ТЕАТР КУКОЛ «КУДЕСНИК»**

**Ваучер на перенесённое или отменённое мероприятие**

Настоящим ваучером удостоверяется, что его предъявитель

---

*(Указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии))*

имеет право обменять ваучер на билет, дающий право посетить перенесённое или отменённое театром кукол «Кудесник» зрелищное мероприятие

---

*(Указать наименование зрелищного мероприятия и вид)*

на такое же или любое другое мероприятие, которое должно состояться в МБУ «Театр кукол «Кудесник», (г. Биробиджан, пер. Швейный, 6Б) на условиях, сопоставимых (либо лучших) с условиями посещения зрелищного мероприятия согласно ранее приобретенному и обмененному на ваучер билету, имевшему следующие реквизиты:

серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_  
стоимость \_\_\_\_\_  
дата мероприятия \_\_\_\_\_  
ряд \_\_\_\_\_ место \_\_\_\_\_

**Сведения об организации исполнительских искусств:**

МБУ «Театр кукол «Кудесник»

ОГРН 1027900510164

Юридический адрес: 679000, Россия, Еврейская автономная область, г. Биробиджан, пер.Швейный, 6 Б

Контактные телефоны: +7 (42622) 4-09-75(вахта); +7 (42622) 4-09-33(администратор)

www.kudecnik@post.eao.ru

Дата выдачи ваучера: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

---

*(Должность лица, выдававшего ваучер)*

---

*(Подпись, расшифровка)*



Приложение № 2 к Правилам продажи и возврата билетов  
МБУ «Театр кукол «Кудесник»

**Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета), на проводимое Театром зрелищное мероприятие.**

В Муниципальное бюджетное учреждение «Театр кукол «Кудесник»,  
Российская Федерация, город Биробиджан, пер. Швейный, дом 6Б  
*(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)*

От \_\_\_\_\_  
*(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))*

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

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за билет (электронный билет) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

\_\_\_\_\_  
*(Наименование зрелищного мероприятия)*

\_\_\_\_\_  
*(Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия)*

\_\_\_\_\_  
*Место размещения посетителя (место, ряд (при наличии))*

\_\_\_\_\_  
*Стоимость билета (электронного билета)*

\_\_\_\_\_  
*(Серия и номер билета (при наличии))*

\_\_\_\_\_  
*Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет; в кассе организации или онлайн)*

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, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
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 (нужное отметить):

1. по телефону, указанному в настоящем заявлении;
2. по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

1. почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
2. по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), 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 МБУ Театром кукол «Кудесник» 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) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_