



ГБУК СО «САМАРСКИЙ ТЕАТР
ЮНОГО ЗРИТЕЛЯ «САМАРТ»
443041 г.Самара, ул. Л. Толстого, д.109
Тел. (846) 310-01-67

«УТВЕРЖДЕНЫ»
приказом художественного руководителя
государственного бюджетного учреждения
культуры Самарской области «Самарский
театр юного зрителя «СамАрт»

№ 1 от « 1 » сентября 2023 г.



Правила

реализации, возврата билетов и посещения мероприятий
Государственного бюджетного учреждения культуры
Самарской области Самарского театра юного зрителя
«СамАрт».

г. Самара
2023 г.

Правила посещения театра «СамАрт»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны с целью проведения спектаклей и иных мероприятий Театра «САМАРТ» на должном художественном и организационном уровне, включая обеспечение безопасности зрителей, гостей и работников Театра «САМАРТ», сохранности имущества Театра «САМАРТ», охраны общественного порядка.

1.2. Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций необходимо внимательно ознакомиться с настоящими Правилами до приобретения билета/предварительной записи (регистрации) на участие в мероприятиях ТЕАТР «САМАРТ».

1.3. Зрители - физические лица, приобретающие право на посещение мероприятий Театра «САМАРТ» на платной основе.

1.4. Гости - физические лица, приобретающие право на посещение мероприятий ТЕАТРА «САМАРТ» без оплаты.

1.5. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей и гостей Театра «САМАРТ» путем их размещения в кассах Театра «САМАРТ», а также на официальном сайте www.samart.ru и являются публичной офертой. Покупка билета зрителем, направление гостем идентификационных данных в ходе предварительной записи на общедоступное мероприятие является безоговорочным принятием зрителем, гостем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора. В случае возникновения конфликтных ситуаций зрители/гости ТЕАТРА «САМАРТ» и администрация театра будут руководствоваться нормами действующего законодательства РФ и настоящими Правилами

1.6. ТЕАТР «САМАРТ» обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуаре/образовательных проектах, состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном, организационном и техническом уровне.

1.7. В исключительных случаях ТЕАТР «САМАРТ» оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, даты и состав исполнителей. Указанные изменения не могут служить основанием для возврата билетов, если иное не установлено настоящими Правилами.

2. Порядок посещения театра

2.1. Право на посещение мероприятий театра возникает у лиц:

2.1.1. Приобретших билеты на мероприятие ТЕАТРА «САМАРТ» способами, указанными в настоящих Правилах;

2.1.2. Приобретших билеты на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ» после записи в официальной группе театра «САМАРТ» ВКонтакте https://vk.com/samart_ru;

2.1.3. Получивших от театра подтверждение предварительной записи (регистрации) в официальной группе театра «САМАРТ» ВКонтакте https://vk.com/samart_ru на посещение мероприятия, допуск на которое осуществляется без оплаты.

2.2. Мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ», посещение которых осуществляется по билетам:

2.2.1. Спектакли текущего репертуара и премьерные спектакли; 2.2.2. Показы проекта «Эскиз театр», показы учебной лаборатории Анатолия Праудина лабораторные показы молодых режиссеров;

2.2.3. Экскурсии по зданию театра (предназначены для группового посещения, проводятся при наборе группы 20 человек).

2.3. Мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ», посещение которых осуществляется по предварительной записи, (раздел "Педагогические проекты"):

2.3.1. Тренинги для школьных учителей по театральной педагогике.

2.4. Приобретая билет на спектакль или на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ», зритель выражает свое согласие с настоящими Правилами и принимает на себя обязательство:

2.4.1. Соблюдать настоящие Правила и довести их до сведения других лиц, которые будут посещать ТЕАТР «САМАРТ» по приобретенным им билетам (при наличии таких лиц). Ответственность за соблюдение настоящих Правил несовершеннолетними зрителями несут их родители / законные представители либо сопровождающие лица (далее - сопровождающие лица), достигшие совершеннолетия;

2.4.2. Соблюдать требования Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

2.4.3. Соблюдать требования Федерального закона от 23.02.2012 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

2.5. Гости ТЕАТРА «САМАРТ», направляя свои идентификационные данные в ходе предварительной записи на общедоступное мероприятие и предъявляя документ, удостоверяющий личность на контроле в ТЕАТРЕ «САМАРТ», выражают свое согласие с настоящими Правилами и обязуются соблюдать их в помещениях ТЕАТРА «САМАРТ», а также соблюдать требования Федерального закона от 23.02.2012 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

2.6. Вход зрителей на спектакли ТЕАТРА «САМАРТ» начинается за 60 минут до начала мероприятия.

2.7. Любые оправдания опоздания на мероприятие не принимаются. Зрители/гости должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу мероприятия.

2.8. Во избежание очередей на входе в ТЕАТР «САМАРТ» перед началом мероприятия необходимо заранее приходить на мероприятие.

2.9. Проход на мероприятия, указанные в п. 2.2. настоящих Правил, осуществляется строго по билетам через центральный при наличии отдельного билета на каждого зрителя независимо от возраста, в том числе отдельный билет приобретается на каждого ребенка от 3-х лет.

2.9.1. Проход на мероприятия, указанные в п. 2.2. настоящих Правил, по билетам, приобретенным на средства Пушкинской карты осуществляется строго при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.10. Проход на мероприятия, указанные в п. 2.3. настоящих Правил, осуществляется по предварительной записи, строго по списку при предъявлении документа, удостоверяющего личность, через центральный вход или через служебный вход.

2.11. При проходе на мероприятие производится проверка документов, дающих право посещения мероприятия, идентификация личности зрителя/гостя в целях подтверждения его соответствия возрастным ограничениям.

2.12. Пропуск зрителей/гостей в здание театра осуществляется через линию контроля, оборудованную стационарными и ручными металлодетекторами, с целью выявления запрещенных к проносу в здание

предметов согласно Постановлению Правительства РФ от 11.02.2017 N 176 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)".

2.13. Зрители/гости должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера, уполномоченного проверить документы на входе в ТЕАТР «САМАРТ», а также лиц, осуществляющих проверку зрителей на линии контроля.

2.14. Лица, имеющие кардиостимуляторы и иные устройства медицинского характера, при подходе к линии контроля обязаны сообщить об этом администратору или контролеру. Лица с ограниченными физическими возможностями (использующие для передвижения вспомогательные средства) подлежат проверке на линии контроля ручными металлодетекторами, а сопровождающие их лица проходят линию контроля на общих основаниях.

2.15. В случае обнаружения у зрителя/гостя запрещенных к проносу предметов (колюще-режущих предметов, оружия, средств самообороны, а также профессиональных средств аудио- и видеозаписи) он по требованию сотрудников службы охраны ТЕАТРА «САМАРТ» обязан их сдать на хранение.

2.16. При нежелании/отказе зрителя/гостя пройти контроль или сдать на хранение запрещенные к проносу в ТЕАТР «САМАРТ» предметы, администрация имеет право отказать ему в посещении ТЕАТРА «САМАРТ». При этом стоимость билета возврату не подлежит.

2.17. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" необходимо уточнять возрастные ограничения, позволяющие соблюдать информационную безопасность детей на мероприятиях ТЕАТРА «САМАРТ». Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте www.samart.ru, на приобретаемых билетах и абонементах. При покупке билета зритель соглашается следовать рекомендациям по возрастным ограничениям. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за не указание или неверное указание возрастного ограничения в информационных материалах и на Интернет-сайтах партнеров ТЕАТРА «САМАРТ» по реализации билетов и/или их субагентов.

2.18. Администрация ТЕАТРА «САМАРТ» вправе не допускать на спектакль детей, не достигших определенного возраста, соответствующего возрастному ограничению, возражения зрителей в отношении не допуска в ТЕАТР «САМАРТ» детей по данному основанию не принимаются. Работниками ТЕАТРА «САМАРТ», полномочными отказать в допуске детей на спектакль, являются контролеры билетов, администраторы.

2.19. Если внешний вид ребенка не соответствует его фактическому возрасту, зритель вправе подтвердить достижение ребенком определенного возраста путем предъявления документа, удостоверяющего личность. В случае отсутствия удостоверяющих личность документов администрация ТЕАТРА «САМАРТ» вправе не допустить ребенка на спектакль.

2.20. На утренние спектакли допускаются дети от 6 лет (знак возрастного ограничения 6+). Тем не менее, ТЕАТР «САМАРТ» допускает к просмотру утренних спектаклей зрителей от трех лет и старше на усмотрение сопровождающих лиц. Дети до 14 лет проходят в ТЕАТР «САМАРТ» для просмотра спектакля только с сопровождающим лицом. Сопровождающие детей лица самостоятельно контролируют поведение ребенка и принимают решение о прекращении ребенком просмотра ввиду риска причинения вреда здоровью и (или) развитию ребенка исходя из его индивидуальных особенностей. Сопровождающие детей лица обязаны контролировать соблюдение детьми правил поведения во время спектакля, в том числе соблюдение ребенком тишины, нахождение на месте, на которое был приобретен билет, а также несут ответственность за осуществление действий, могущих помешать восприятию спектакля другими зрителями, причинить ущерб имуществу ТЕАТРА «САМАРТ» или других зрителей. В случае если дети нарушают тишину и мешают проведению

мероприятия, ТЕАТР «САМАРТ» оставляет за собой право попросить сопровождающих лиц вывести детей из зала.

2.21. Вечерние спектакли не рекомендуются к просмотру детям до 12 лет (знак возрастного ограничения 12+ и выше). Дети с 12 лет могут быть допущены к просмотру вечерних спектаклей только с сопровождающим лицом. Сопровождающие детей с 12 лет лица, организующие просмотр ребенком вечернего спектакля с возрастным ограничением 16+ / 18+, самостоятельно контролируют поведение ребенка и принимают решение о прекращении ребенком просмотра ввиду риска причинения вреда здоровью и (или) развитию ребенка исходя из его индивидуальных особенностей. Сопровождающие детей лица обязаны контролировать соблюдение детьми правил поведения во время спектакля, в том числе соблюдение ребенком тишины, нахождение на месте, на которое был приобретен билет, а также несут ответственность за осуществление действий, могущих помешать восприятию спектакля другими зрителями, причинить ущерб имуществу ТЕАТРА «САМАРТ» или других зрителей. В случае если дети нарушают тишину и мешают проведению мероприятия, ТЕАТР «САМАРТ» оставляет за собой право попросить сопровождающих лиц вывести детей из зала.

2.22. Сопровождающее лицо, оставившее ребенка в зрительном зале или ином помещении ТЕАТРА «САМАРТ» без присмотра, несет ответственность за ненадлежащее поведение ребенка в свое отсутствие, в том числе повлекшее причинение ущерба имуществу ТЕАТРА «САМАРТ». Контролеры, дежурящие в зрительном зале во время спектакля, вправе вывести ребенка, оставленного без присмотра, из зрительного зала при несоблюдении им правил поведения и не пускать его в зал без сопровождающего лица.

2.23. Вход на мероприятия с возрастным ограничением 16+, 18+ для указанных возрастных категорий зрителей осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность (паспорт, водительское удостоверение, студенческий билет, проч.). В случае отсутствия удостоверяющего личность документа администрация ТЕАТРА «САМАРТ» вправе не допустить зрителя на мероприятие.

2.24. Предъявление на линии контроля прохода в театр билетов, приобретенных зрителем иными способами, чем указано в п.п. 6.1., 6.3. настоящих Правил, и/или напечатанных на бланках, отличающихся от образцов билетов в настоящих Правилах, дает театру право отказать зрителю в допуске на мероприятие ввиду того, что реализация билетов/абонементов лицами, не являющимися официальными партнерами ТЕАТРА «САМАРТ», не допускается; билеты не соответствующие элементам оформления, установленным настоящими Правилами, содержащие исправления, поддельные билеты/абонементы являются недействительными, не дают права на посещение мероприятий ТЕАТРА «САМАРТ» и не принимаются к возврату.

2.25. В случае выхода зрителя/гостя из театра контролер вправе потребовать у него билет либо повторно осуществить мероприятия по его идентификации при возвращении обратно в театр для посещения мероприятия.

2.26. Запрещается:

- проходить в зрительный зал в рабочей (спецодежде) или грязной, пачкающей одеждой, а также в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- проносить в зрительный зал крупногабаритные сумки и рюкзаки, большие пакеты, портфели, чемоданы, хозяйственные сумки и тележки.
- проносить в зрительный зал еду и напитки
- сорить, разбрасывать мусор в здании театра;
- курить во всех помещениях театра;
- перемещать предметы интерьера;

- заходить на сцену, в технические и служебные помещения;
- посещать театр с животными;
- пользоваться фото-, видео- и аудиоаппаратурой во время мероприятия;
- проносить в здание театра оружие (огнестрельное, холодное), боеприпасы, газовые баллоны и устройства дозированного аэрозольного распыления, электрошоковые устройства, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества, колющие/режущие предметы, бутылки (емкости) с жидкостями.

2.27. При проходе организованной группы зрителей старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

2.28. В случае опоздания ребенка сопровождающее лицо встречает его на входе.

2.29. Находиться в здании театра без билета и в каких-либо служебных помещениях за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

2.30. Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации ТЕАТРА «САМАРТ»

2.31. Гости, прошедшие в ТЕАТР «САМАРТ» по спискам на общедоступные мероприятия, должны находиться исключительно в месте проведения мероприятия. Нахождение в иных, в том числе служебных помещениях ТЕАТРА «САМАРТ», за пределами места проведения мероприятия категорически запрещено.

2.32. Во время нахождения в здании театра зрители/гости обязаны: бережно относиться к имуществу театра, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности. При возникновении чрезвычайной ситуации и включения сигнала тревоги зрители/гости должны выполнять указания работников ТЕАТР «САМАРТ».

2.33. В случае причинения ТЕАТРА «САМАРТ» материального ущерба зритель/гость обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

2.34. Зритель/гость обязан не допускать неуважительного отношения к администрации ТЕАТРА «САМАРТ» и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нечлензурная брань, агрессивное или аморальное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих другим зрителям/гостям).

2.35. Зрители/гости, не выполняющие законные указания администрации ТЕАТРА «САМАРТ» и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из здания театра или переданы сотрудникам полиции, при этом стоимость билетов не компенсируется и не возвращается.

3. Гардероб

3.1. Верхняя одежда, головные уборы, крупногабаритные сумки и рюкзаки, большие пакеты, портфели, чемоданы, хозяйствственные сумки и тележки должны быть сданы зрителями/гостями в гардероб в обмен на номерок.

3.2. Театр не отвечает за утрату денег, драгоценных вещей и иных ценностей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

3.3. В случае утери зрителем/гостем номерка из гардероба, он возмещает театру его стоимость в размере 300 рублей в виде штрафа за ущерб, причиненный имуществу ТЕАТРА «САМАРТ», в рамках конклюдентного соглашения о хранении вещей зрителя/гостя, заключаемого в момент сдачи вещей на

хранение в гардероб, подтверждаемой выданным номерком. Одежда зрителю/гостю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

3.4. После окончания мероприятия гардероб работает в течение 30 минут.

4. Театральный буфет

4.1. Театральный буфет работает в течение 60 минут до начала спектакля.

4.2. После третьего звонка театральный буфет закрывается и зрителей не обслуживает. Обслуживание возобновляется в антрактах спектакля. Во время и после спектакля театральный буфет зрителей не обслуживает.

5. Порядок прохода в зрительный зал и просмотра мероприятия

5.1. В период нахождения зрителей/гостей в здании театра работают контролеры, администратор или руководитель мероприятия.

5.2. Места в зрительных залах театра зрителям следует занимать в соответствии с информацией о секторе, ряде и месте, указанных в билете. Запрещается занимать места, отличные от указанных в билетах, без согласования с администрацией или контролерами.

5.3. Зрители, приобретшие абонементы, и гости размещаются в залах проведения мероприятия под руководством контролеров ТЕАТРА «САМАРТ» и руководителя мероприятия на имеющиеся места (свободная рассадка).

5.4. На время мероприятия зрители/гости обязаны отключать звуковые сигналы мобильных телефонов.

5.5. Вход в зрительный зал возможен с первым звонком (не ранее чем за 15 минут до начала спектакля).

5.6. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

5.7. Зрители, опоздавшие на спектакль, в виде исключения могут быть допущены контролерами на свободные места (при наличии таковых: свободные крайние места, и места в последних рядах), с возможностью пересесть в антракте на места, указанные в билетах.

5.8. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля и иного мероприятия, проводимого в зрительном зале.

5.9. Во время спектакля запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. При групповом посещении спектакля старший группы и сопровождающие лица принимают на себя полную ответственность за поведение каждого члена группы.

5.10. Фото, видеосъемка, аудиозапись спектакля категорически запрещены.

5.11. После окончания спектакля следует оставаться на своих местах до полного включения света.

6. Способы приобретения билета и образцы бланков билета

6.1. Билеты на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ» можно приобрести:

6.1.1. В кассе ТЕАТРА «САМАРТ», расположенной по адресу: г. Самара, ул. Льва Толстого, 109. Кассы работают ежедневно. Понедельник с 13:00 до 19:00, вторник-воскресенье с 12:00 до 19:00 и за 30 минут до начала утреннего спектакля (перерыв с 15:00-16:00, без выходных). Телефон кассы театра: (846) 310-00-30;

6.1.2. На официальном сайте www.samart.ru;

6.1.3. У официального партнера ТЕАТРА «САМАРТ» по реализации билетов: ООО "КАССИР.ру" (www.msk.kassir.ru);

6.2. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения, указанный в п. 6.1. настоящих Правил.

7. Правила покупки и возврата билетов через кассы ТЕАТР «САМАРТ»

7.1. Зритель имеет возможность приобрести билеты в кассе ТЕАТРА «САМАРТ». Место нахождения и график работы касс указаны на официальном сайте www.samart.ru и в настоящих Правилах.

7.2. Приобретая билет в кассе ТЕАТРА «САМАРТ», зритель получает кассовый чек и билет на спектакль, который является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой изготовленный типографским способом бланк строгой отчетности, на который в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ № 702 от 29 июня 2020 г. наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала мероприятия, место его проведения, сектор, ряд, место, цена и возрастное ограничение. Кассовый чек должен содержать обязательные реквизиты, определенные Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации". Билет, реализуемый в рамках программы «Пушкинская карта», должен иметь специальную отметку «В рамках программы «Пушкинская карта».

7.3. Билет в ТЕАТР «САМАРТ» действителен только при наличии кассового чека. Билет в ТЕАТР «САМАРТ» не дублируется.

7.4. Кассовый чек и билет в ТЕАТР «САМАРТ» с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает ТЕАТР «САМАРТ» от каких-либо обязательств по нему.

7.5. Оплачивая билет, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с ТЕАТРОМ «САМАРТ», а также согласие с настоящими Правилами.

7.6. При покупке билета на спектакль зритель соглашается следовать рекомендациям по возрастному ограничению. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций, вправе не допустить зрителя, не соответствующего возрастному ограничению, на спектакль.

7.7. Продажа билетов в кассе ТЕАТРА «САМАРТ» производится за наличный расчет, по банковским картам платежных систем VISA, MasterCard, UnionPay, JCB, МИР в российских рублях, по указанным на билетах ценам. Оплата билетов с использованием банковской карты "Пушкинская карта" осуществляется с учётом особенностей, установленных Правилами реализации мер по социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2021 г. № 1521.

7.8. В случае предоставления зрителем билетному кассиру ТЕАТРА «САМАРТ» до момента расчета адреса электронной почты кассовый чек в электронной форме направляется на предоставленный адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

7.9. Возврат билетов, купленных в билетной кассе ТЕАТРА «САМАРТ», осуществляется в билетной кассе ТЕАТРА «САМАРТ» (по месту приобретения) только по предъявлению билета и кассового чека, на основании личного письменного заявления в случаях, установленных настоящими Правилами.

- 7.10. Возврату подлежат билеты, с неповрежденным контрольным купоном. Билеты с заклеенной, замазанной или иным способом измененной информацией о стоимости (цене) возврату не подлежат.
- 7.11. При отмене мероприятия возврат билетов производится в билетной кассе ТЕАТРА «САМАРТ», начиная со дня размещения театром информации об отмене на официальном сайте www.samart.ru и в кассовом зале театра до даты и времени, когда мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней с даты, когда мероприятие должно было состояться. В случае отмены мероприятия зрителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.
- 7.12. При замене мероприятия возврат билетов производится по инициативе зрителя в билетной кассе ТЕАТРА «САМАРТ» до изначально установленной даты и времени начала замененного мероприятия. В случае замены мероприятия зрителю, вернувшему билет в установленный срок, возмещается полная стоимость билета.
- 7.13. При переносе мероприятия возврат билетов производится по инициативе зрителя в билетной кассе ТЕАТРА «САМАРТ» до новой даты и времени начала перенесенного мероприятия. В случае переноса мероприятия зрителю, вернувшему билет в установленный срок, возмещается полная стоимость билета.
- 7.14. Билеты, купленные на мероприятие, которое было впоследствии заменено или перенесено театром, действительны на вновь объявленное мероприятие.
- 7.15. При возврате зрителем билета в случаях, установленных п.п. 7.12., 7.13., 7.14. настоящих Правил, билетные кассиры ТЕАТРА «САМАРТ» вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое мероприятие либо вернуть стоимость билета.
- 7.16. Возврат платежа при возврате билетов в билетную кассу производится только за билеты, приобретенные в билетной кассе ТЕАТРА «САМАРТ». Возврат платежа за билеты, купленные за наличный расчет, производится наличными денежными средствами. Возврат платежа за билеты, приобретенные с использованием банковских карт, производится на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленные банком-эмитентом.
- 7.17. Заявление о возврате в связи с болезнью (либо в связи со смертью родственника) предоставляется посетителем (или его представителем) нарочно либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.
- 7.18. При подаче заявления о возврате в связи с болезнью (либо в связи со смертью родственника) заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае направления заявления по почте к нему прикладывается копия документа, удостоверяющего личность.
- 7.19. К заявлению о возврате в связи с болезнью прикладываются следующие документы:
- 7.20. Оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- 7.20.1. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 7.21. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прикладываются следующие документы:

- 7.21.1. Оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- 7.21.2. Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- 7.21.3. Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).
- 7.22. В случае невозможности представления посетителем документов, подтверждающих факт заболевания посетителя (например, листа нетрудоспособности) или документов, подтверждающих смерть члена семьи или близкого родственника, в срок не позднее дня проведения мероприятия, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, представлены в срок.
- 7.23. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью (либо в связи со смертью родственника) в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и подтверждающие документы не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.
- 7.24. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью (в связи со смертью родственника) и прилагаемых к нему документов уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости срок рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью может быть увеличен до 30 дней, а срок рассмотрения заявления в связи со смертью родственника может быть увеличен до 20 дней.
- 7.25. В случае возврата билетов на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ» по инициативе зрителя, необходимо лично обратиться в билетную кассу ТЕАТРА «САМАРТ» в часы работы кассы и представить следующие документы:
- 7.25.1. Заявление на возврат платежа на возвращаемый билет с указанием причины возврата билета. В заявлении зритель должен указать фамилию, имя, отчество, наименование, а также дату и время начала проведения мероприятия, стоимость (цену) билета, порядок оплаты билета (наличный расчет, оплата по банковской карте), причину возврата билета;
- 7.25.2. Документ, удостоверяющий личность (оригинал для предъявления и копию);
- 7.25.3. Билет;
- 7.25.4. Кассовый чек, подтверждающий факт покупки билета за наличный расчет или с использованием банковской карты в билетной кассе ТЕАТРА «САМАРТ».
- 7.26. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по собственной инициативе зритель имеет право при возврате билета/абонемента:
- 7.26.1. Не позднее, чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия получить обратно 100% цены билета;
- 7.27. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по инициативе зрителя менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия билеты к возврату не принимаются, стоимость билета, уплаченная зрителем, не возвращается.
- 7.28. Билеты, реализованные билетной кассой ТЕАТРА «САМАРТ» в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, не принимаются к возврату.

Информация о специальных программах и акциях размещается на официальном сайте www.samart.ru, в официальных группах театра в ВКонтакте и Телеграмме. ТЕАТР «САМАРТ» также вправе осуществлять рассылку информации о специальных программах и акциях по имеющейся зрительской базе.

7.29. В день предоставления зрителем всех документов, указанных в п.п. 7.20., 7.21., 7.25., настоящих Правил, билетный кассир ТЕАТРА «САМАРТ» рассматривает заявление и осуществляет возврат билета, в течение 3 (Трех) дней с даты принятия решения по заявлению зрителя проводит возврат денежных средств через ККТ способом, аналогичным способу покупки билета.

8. Правила покупки и возврата билетов через официальный сайт www.samart.ru

8.1. На официальном сайте www.samart.ru можно приобрести билеты на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ».

8.2. Для приобретения билетов через сайт необходимо нажать на кнопку «Купить билеты» на главной странице сайта либо в разделе «Афиша», выбрав конкретное мероприятие.

Оплата билетов на спектакли и иные мероприятия на официальном сайте ТЕАТРА САМАРТ <http://www.samart.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" осуществляется с помощью автоматизированной системы бронирования и приобретения электронных билетов официального партнера ТЕАТРА САМАРТ «Заказъ» <https://zakaz.samart.ru>.

Для покупки билета в режиме реального времени на сайте Театра покупателю потребуется платежное средство – действующая банковская карта одной из платежных систем VISA, Master Card или МИР.

8.3. В целях приобретения билета покупатель должен войти на сайт ТЕАТРА САМАРТ, выбрать интересующее его мероприятие, требуемые дату и время, отметить на схеме места, билеты на которые покупатель желает приобрести (доступные для покупки места выделены цветом, соответствующим их стоимости).

8.4. Выбранное место необходимо обозначить путем однократного нажатия левой кнопки мыши, после чего выбранное место будет окрашено в желтый цвет. Повторное нажатие указанной кнопки отменит выбор.

Закончив выбор места, необходимо нажать кнопку перейти в «Корзину», выбрать способ оплаты Банковская карта или «Пушкинская карта», ввести адрес электронной почты для отправки чека и билета, телефон, поставить галочку «Согласен с правилами посещения» и перейти к оплате.

При оплате заказа покупатель перенаправляется на страницу «Газпромбанк» (Акционерное общество) для ввода персональных данных. В случае успешного проведения платежа со счета покупателя списывается сумма в размере стоимости заказа. В случае, если оплата заказа не была завершена и/или завершена некорректно, покупатель вправе повторить процесс оплаты заказа с использованием платежной банковской карты.

При получении Театром из платежной системы информации об успешном платеже в личном кабинете покупателя заказ получит статус «Оплачено».

Покупатель вправе отказаться от заказа в любой момент до окончательного подтверждения заказа и совершения платежа.

8.5. Оплата билетов с использованием банковской карты «Пушкинская карта» осуществляется с учётом особенностей, установленных Правилами реализации мер по социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2021 г. № 1521.

8.6. Электронный билет действителен для одного лица независимо от возраста и дает право однократного прохода на указанное в электронном билете мероприятие.

8.7. Распечатанный электронный билет и кассовый чек с исправлениями считаются недействительными.

8.8. Возврат билетов, приобретенных через сайт, производится зрителем с учетом требований и ограничений, установленных п.п. 7.20., 7.21., 7.22., 7.23., 7.25., 7.26., 7.27., 7.28. настоящих Правил, в порядке, установленном автоматизированной системой бронирования и приобретения электронных билетов официального партнера ТЕАТРА «САМАРТ» «Заказъ» <https://zakaz.samart.ru>.

8.9. Возврат платежа осуществляется на ту же банковскую карту, с которой были оплачены билеты. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственность за окончание срока действия карты, с которой были оплачены билеты.

8.10. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за временное прекращение работы сайта.

8.11. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за любые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта и несанкционированного доступа к сайту.

8.12. Билетные кассы ТЕАТРА «САМАРТ» не принимают к возврату электронные билеты, приобретенные зрителями на сайте www.samart.ru.

9. Правила покупки и возврата билетов у официальных партнеров ТЕАТРА «САМАРТ

9.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ» у официальных партнеров, указанных в настоящих Правилах. Приобретение билетов у иных лиц не допускается и такие билеты не принимаются театром, не дают зрителю права посещения мероприятий.

9.2. Реализация билетов официальными партнерами ТЕАТРА «САМАРТ» осуществляется в порядке, установленном каждым конкретным партнером. С информацией о порядке приобретения билетов можно ознакомиться на сайтах официальных партнеров, указанных в настоящих Правилах.

9.3. Все официальные партнеры ТЕАТРА «САМАРТ» вправе оказывать зрителям сопутствующие услуги при реализации билетов и взимать со зрителей плату за их оказание. Общая стоимость сопутствующих услуг официального партнера не должна превышать размер, установленный действующим законодательством РФ.

9.4. ТЕАТР «САМАРТ» не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных зрителем официальным партнерам ТЕАТРА «САМАРТ» сверх цены билета (стоимость сопутствующих услуг)

9.5. Все официальные партнеры ТЕАТРА «САМАРТ» принимают билеты к возврату от зрителей и осуществляют возврат платежа в порядке, установленном действующим законодательством РФ с учетом требований и ограничений, установленных п.п. 7.20., 7.21., 7.22., 7.23., 7.25., 7.26., 7.27., 7.28. настоящих Правил.

9.6. С информацией о порядке возврата билетов официальным партнерам ТЕАТРА «САМАРТ» можно ознакомиться на сайтах официальных партнеров, указанных в настоящих правилах.

9.7. Билетные кассы ТЕАТРА «САМАРТ» не принимают к возврату билеты/электронные билеты, приобретенные зрителями у официальных партнеров.