

Приложение к коллективному договору
Государственного учреждения культуры
«Забайкальский государственный театр кукол
«Тридевятое царство»

**Государственное учреждение культуры
«Забайкальский государственный театр
кукол «Тридевятое царство»**

ПОЛОЖЕНИЕ

**по взаимодействию с потребителями
услуг по показу спектаклей и
предоставлению иных платных услуг в
Государственном учреждении культуры
«Забайкальский государственный театр
кукол «Тридевятое царство»**

г.Чита, 2023

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом Государственного учреждения культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство».
- 1.2. Настоящее Положение разработано в рамках развития менеджмента и системы качества Государственного учреждения культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство» с целью повышения качества обслуживания зрителей, создания системы взаимодействия и решения спорных вопросов между Театром и его аудиторией.
- 1.3. Настоящее Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Театром (далее – мероприятие), а так же гарантийные обязательства Театра, правила посещения театра зрителем, порядок оказания иных платных услуг.
- 1.4. Настоящее Положение доводится до сведения потребителей услуг Театра путем размещения у кассы Театра и на официальном сайте Театра www.puppet@kuklachita.ru.
- 1.5. Коллектив Государственного учреждения культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство» выражает надежду на понимание необходимости выполнения правил. За дополнительными разъяснениями и консультацией по всем пунктам настоящего документа Вы можете обратиться к главному администратору.

2. Порядок продажи театральных билетов

- 2.1. Билет на спектакли Государственного учреждения культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство» можно приобрести в кассе театра или на официальном сайте Театра www.puppet@kuklachita.ru.

2.2. Театральным билетом является оформленный на бланке, установленного Театром образца билет, дающий право на посещение проводимого Театром мероприятия.

2.3. Театральный билет содержит:

- наименование мероприятия;
- время начала проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зале;
- стоимость билета.

2.4. Наличие билетов на конкретные мероприятия зритель может уточнить на сайте и в кассе Театра.

2.5. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Театром, а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем приобретения зрителем билета.

2.6. Стоимость билетов, льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей, скидки в рамках различных акций Театром определяется самостоятельно. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

2.7. Зрители могут в индивидуальном порядке забронировать билеты в кассе театра. Зритель обязан выкупить забронированные билеты в течении 3-х календарных дней до начала спектакля (мероприятия).

2.8. При покупке билетов, учитывайте возрастные рекомендации к репертуарным спектаклям.

2.9. Наличие билетов на конкретные даты и спектакли зритель может уточнить в кассе Театра по телефону (302-2) 21-74-94.

- 2.10. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, возрастных ограничениях, наличии льгот, правилах посещения театра, других платных услугах Театра.
- 2.11. При продаже билетов кассир Театра руководствуется должностной инструкцией, настоящим Положением.
- 2.12. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.
- 2.13. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать порядок и правила противопожарной безопасности. При возникновении чрезвычайного происшествия и включении сигнала тревоги, зритель должен выполнять указания работников Театра.
- 2.14. В Театре следует вести себя корректно по отношению к окружающим, не провоцировать конфликты и не мешать другим зрителям (посетителям, гостям).

3. Порядок возврата билетов и стоимости билетов

- 3.1. В случае отмены или замены спектакля, Театр обязуется в кратчайшие сроки разместить соответствующую информацию в кассе Театра и на официальном сайте Театра www.puppet@kuklachita.ru.
- 3.2. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 2.3. настоящего Положения и вернуть билет Театру.

- 3.3. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, а также у уполномоченных по реализации билетов.
- 3.4. В случае повреждения, порчи, утраты билетов дубликаты не выдаются и стоимость билетов не возвращается.
- 3.5. Не подлежат возврату билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителям на безвозмездной основе.
- 3.6. Театральные билеты на спектакли текущего репертуара театра, купленные в порядке предварительной продажи, могут быть возвращены в кассу театра не позднее, чем за один час до начала спектакля.
- 3.7. В случае если объявленный спектакль не состоялся по вине Театра (по болезни артиста (кукловода), технических и других объективных причин), зритель имеет право вернуть 100% стоимости билета в кассе Театра не позднее, чем в день спектакля, на который изначально был приобретен билет.
- 3.8. При наличии производственной возможности, Театр обязуется заменить объявленный спектакль, который невозможно представить зрителю, другим спектаклем текущего репертуара. В этом случае зритель имеет право выбора: посетить спектакль, предложенный театром, или воспользоваться условиями по возврату билетов, обозначенных в пункте 3.7.

4. Электронный билет

- 4.1. Электронный билет (ЭБ) представляет собой электронный документ, дающий право зрителю на посещение спектакля (мероприятия) Театра. Электронный билет содержит информацию о дате, времени и месте проведения спектакля (мероприятия), название, стоимость приобретенного места. При посещении мероприятия бланк электронного билета и бумажный билет равноценны.
- 4.2. Получение электронного билета на спектакли (мероприятия) Театра осуществляется на сайте www.puppet@kuklachita.ru.
- 4.3. Электронный билет действителен только для однократного похода на спектакль (мероприятие) Театра.
- 4.4. Зритель обязан бережно относиться к электронному билету и не допускать его копирования и деформирования. Учитывая, что с момента получения электронного билета, хранения электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведения является ОБЯЗАННОСТЬЮ зрителя, Театр не несет ответственности за наличие двойных билетов. В случае возникновения сомнений в подлинности ЭБ, выявления случаев «двойных» билетов, сотрудники учреждения вправе отказать в посещении зрелищного мероприятия всем лицам, предъявившим спорный ЭБ.
- 4.5. Возврат электронного билета осуществляется в случаях, аналогичных случаям возврата бумажных билетов. Для осуществления возврата электронного билета, зритель должен обратиться на официальный сайт www.puppet@kuklachita.ru. с указанием причин возврата и предоставлением номеров электронных билетов.

5. Перечень услуг Государственного учреждения культуры «Забайкальский государственный театр кукол «Тридевятое царство», оказываемых зрителям

Реализация театральных билетов на спектакли

Стационарные спектакли	250, 350, 400, 450 рублей за 1 билет
Выездные спектакли	200 рублей за 1 билет
Гастрольные спектакли по Забайкальскому краю	150, 200, 250, 350, 400, 450 рублей за 1 билет
Гастрольные спектакли за пределами Забайкальского края	150-200 рублей за 1 билет
Спектакли в рамках «Пушкинской карты»	в соответствии с репертуаром
Театрализованное представление	200 рублей за 1 билет
Мастер-класс	200 рублей за 1 билет
Проведение в залах фотосъемок	150,00 рублей за 1 билет
Проведение кино-, видео-, телесъемок	250,00 рублей за услугу
Прокат костюмов	(в соответствии с перечнем) на основании договора 350,00 за одни сутки (24 часа), свыше 24 часов – 500,00 рублей

Размер льготы	Категория лиц, имеющих право на бесплатный просмотр спектаклей	Документы, подтверждающие право на льготу
Бесплатно (при наличии свободных мест)	дети из многодетных семей (количество человек по согласованию с главным администратором)	удостоверение многодетной матери и свидетельство о рождении ребенка
	дети из детских домов (в соответствие с договором)	любой документ, подтверждающий статус ребенка
	дети-сироты и лица их сопровождающие (1-2 человека)	любой документ, подтверждающий статус ребенка
	дети-инвалиды и лица их сопровождающие (количество	справка об инвалидности либо удостоверение с отметкой об

человек по согласованию с главным администратором)	инвалидности
студенты (специализации «Артист театра кукол»)	студенческий билет
пенсионеры театра кукол	удостоверение пенсионера по старости
Участники Великой Отечественной войны, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, граждане, родившиеся в довоенный период и в годы ВОВ, постоянно проживающие на территории Забайкальского края	Удостоверение, паспорт
Дети в возрасте до 3-х лет без предоставления отдельного места	Свидетельство о рождении
Граждане, родившиеся в довоенный период и в годы Великой Отечественной войны, постоянно проживающие на территории Забайкальского края	Паспорт
Работники учреждений культуры	любой документ, подтверждающий статус
Семьи участников СВО	любой документ, подтверждающий статус

6. Правила посещения Театра

- 6.1. Настоящий документ содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (зрителя) и Театра при продаже билетов и посещении мероприятий Театра.
- 6.2. Приобретая билет Театра, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Театра, изложенных в настоящем документе (далее Правила).
- 6.3. Билет театра 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 29.06.2020 г. наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения и цена.
- 6.4. Билет с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.
 - 6.5. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Театр просит Зрителей обращать внимание на возрастные ограничения мероприятий (информация указывается на афишах и билетах).
 - 6.6. Продажа билетов производится в кассе Театра и на сайте www.puppet@kuklachita.ru. Ссылку на продажу электронного билета на вышеуказанном сайте можно найти на странице Театра www.puppet@kuklachita.ru.
 - 6.7. На входе в Театр организован контроль прохода, в случае необходимости может производиться проверка документов для идентификации личности. Дежурный администратор имеет право на дополнительные вопросы к Зрителю.
 - 6.8. Перед началом спектакля:
 - Проход в Театр осуществляется строго по билетам через центральный вход.
 - Приходить на спектакль необходимо заранее, чтобы спокойно пройти процедуру контроля билетов, посещения гардероба и пр. мероприятия, предшествующие началу спектакля.
 - Вход в зрительный зал разрешен после первого звонка.
 - Зрители обязаны занимать места, согласно номера ряда и места, указанные в билете.
 - После второго звонка зритель обязан занять свое место и обязательно отключить любые средства связи до окончания спектакля. Во время спектакля ими пользоваться запрещено, так как это мешает работе актеров.
 - После окончания спектакля нужно оставаться на своих местах до полной подачи света в зрительный зал.
 - Если вы пришли в Театр с цветами, то по правилам нашего театра, вручить их можно по окончании спектакля, когда актёры выходят на поклон.
 - 6.9. Приобретая билет на мероприятия Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.
 - 6.10. Вход зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не ранее, чем за 60 минут до начала мероприятия. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка.
 - 6.11. Во избежание очередей на входе в Театр перед началом спектакля, связанных с контролем билетов, необходимо приходить заранее.
 - 6.12. Зрители, опоздавшие на спектакль должны занять места, предложенные администратором, чтобы не мешать актерам и другим зрителям.
 - 6.13. При входе в Театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр.

При проходе через контроль зритель предъявляет билет в развернутом виде контрольным талоном контролеру.
 - 6.14. Зритель должен соблюдать форму одежды, соответствующую мероприятию. Администратор имеет право не допустить к просмотру спектакля Зрителя в пачкающей или зловонной одежде.

- 6.15. В случае утери зрителем номерка из гардероба, Зритель обращается к дежурному администратору. Одежда нарушителю выдается в последнюю очередь. Театр не несет ответственности за ценные вещи, оставленные без присмотра или не сданные в гардероб.
- 6.16. Дети до 7-ми лет на спектакли без сопровождения взрослых не допускаются. Взрослый, сопровождающий юного Зрителя на мероприятие, не может ожидать его в фойе театра.
- 6.17. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.
- 6.18. Во время спектакля необходимо соблюдать тишину. Взрослые, сопровождающие юных зрителей, несут ответственность за их поведение в зрительном зале.
- 6.19. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.
- 6.20. Вход в зрительный зал не допускается в верхней одежде, с напитками, с едой и в нетрезвом состоянии.
- 6.21. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, стоять в проходах в зрительных залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.
- 6.22. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Театра запрещено.
- 6.23. В случае очевидных нарушений правил посещения Театра, администрация вправе прекратить присутствие Зрителя на мероприятии без возмещения стоимости билета.
- 6.24. В случае возникновения проблем Зритель может обратиться к дежурному администратору.