

Утверждено
Приказом директора
ГАУК АО «Астраханский театр кукол»
от 02.09.2019 г. № 16

Лавриненко Л.И.



ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

Государственного автономного учреждения культуры Астраханской области «Астраханский театр кукол»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Положением о театре в Российской Федерации (постановление Правительства Российской Федерации № 329 от 25 марта 1999 г., в ред. Постановления Правительства Российской Федерации №919 от 23.12.2002 г.), Федеральным законом Российской Федерации "О защите прав потребителей", Федеральным законом "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 г. №3612-1 , Федеральным законом "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" №54-ФЗ от 22.05.2003 г, Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом Государственного автономного учреждения культуры Астраханской области "Астраханский театр кукол" (далее – Театр).

Приобретая билет, абонемент на зрелищное мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Театром, а также согласие с данными Правилами и обязуется соблюдать данные Правила. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и чека или абонемента и чека.

При приобретении билета Зрителю, в соответствии с Федеральным законом "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" №54-ФЗ от 22.05.2003 г. вместе с билетом выдается кассовый чек. Именно чек является документом, по которому возможно посещение театра.

Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей услуг Театра (далее – зрители, покупатели) путем размещения в кассовом зале и на сайте Театра.

Понятия и термины, используемые в Правилах:

ЗРИТЕЛЬ – физическое или юридическое лицо РФ, иностранный гражданин, лицо без гражданства, осуществляющее оплату деньгами и являющееся приобретателем услуги ГАУК АО «Астраханский театр кукол»; является стороной публичного договора оказания услуг.

ТЕАТР – ГАУК АО «Астраханский театр кукол»; является стороной «Исполнитель» публичного договора оказания услуг.

ТЕАТРАЛЬНЫЙ БИЛЕТ – билет, оформленный на бланке установленного Заказчиком образца, дающий право на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Театром, при предъявлении вместе с чеком (далее – билет).
Билет содержит: наименование зрелищного мероприятия, дата и время начала проведения мероприятия, место проведения мероприятия, стоимость билета.

ТЕАТРАЛЬНЫЙ АБОНЕМЕНТ – абонемент, оформленный на бланке установленного Заказчиком образца, дающий право на посещение трех и более зрелищных мероприятий, проводимых Театром, при предъявлении вместе с чеком. Абонемент содержит: наименование абонемента, стоимость абонемента, дату продажи.

1. Общие положения

1. Зритель обязан соблюдать общественный порядок в здании Театра.
2. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход при наличии театрального билета и чека, абонемента и чека или приглашения.
3. Вход в здание театра открывается за полчаса до начала спектакля. Зрители обязаны своевременно, до начала спектакля прибыть в Театр.
4. В Театр категорически не разрешается проносить колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а также алкогольную продукцию.
5. Сумки, пакеты, рюкзаки, свертки и другие крупногабаритные вещи должны быть сданы на хранение в гардероб Театра до начала спектакля.
6. Запрещается проносить в зрительный зал надувные шары, другие габаритные предметы, мешающие просмотру спектакля, пользоваться игрушками со свето-звуковыми эффектами во время представления.
7. Зритель обязан во время нахождения в Театре бережно относиться к имуществу Театра.
8. Материальный ущерб, причинённый Театру, взыскивается с виновных лиц в полном объеме в установленном законодательством Российской Федерации порядке. В случае утери номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, Зритель должен обратиться к работнику гардероба и дежурному администратору театра; со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере. В случае пропажи личных вещей Зрителя необходимо обратиться к дежурному администратору театра.
9. Лицам в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также в грязной, пачкающей одежде в посещении Театра будет отказано.
10. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" курение в здании Театра категорически запрещается.
11. Вход в зрительный зал в верхней одежде и головных уборах не допускается, а также не разрешается внос в зрительный зал верхней одежды.
12. Вход в зрительный зал с продуктами и напитками не допускается.
13. На время спектакля Зрители обязаны перевести устройства мобильной связи в бесшумный режим работы.

14. В соответствии с Федеральным законом №5351-19 от 09.07.1993 (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 №110-ФЗ, от 20.07.2004 г. №72-ФЗ) и ст.№1270 п.1 ч.4 ГК РФ спектакли Театра являются интеллектуальной собственностью Театра. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъёмка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального письменного разрешения администрации Театра запрещены.

15. Вход в зрительный зал начинается после первого звонка. После второго звонка Зритель обязан занять указанное в билете место. С третьим звонком начинается спектакль.

16. Опоздавшим считается Зритель, вошедший в Театр после начала спектакля.

17. Опоздавший Зритель может войти в зрительный зал только с разрешения дежурного администратора. При этом, опоздавший Зритель не может претендовать на место, указанное в билете, а должен занять место, указанное дежурным администратором. Место, указанное в билете опоздавший Зритель может занять после начала антракта.

2. Порядок реализации и возврата театральных билетов

1. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок с 1 (одного) года должен иметь отдельный билет.

2. Билет и чек (или приглашение) необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять их по первому требованию представителям администрации Театра.

3. При приобретении билета на спектакль Театра необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются!

4. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

5. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятия Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

6. Зритель может приобрести (купить) билет в кассе Театра, а также у лиц, уполномоченных Театром на реализацию билетов (далее – уполномоченные распространители).

7. Наличие билетов на конкретные зрелищные мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра или у уполномоченных распространителей.

8. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей определяется Театром самостоятельно.

9. Возврату подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Театра. Наличие кассового чека обязательно.

10. Билеты, приобретенные у уполномоченных распространителей, возврату в кассу Театра не подлежат.

11. В случае повреждения, порчи и утраты билетов и чеков дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.
12. В случае отмены, замены либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета. Возврат денежных средств производится в кассе Театра при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем и кассовым чеком.
13. Билеты принимаются в следующие сроки:
 - при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;
 - при отмене мероприятия – начиная со дня отмены мероприятия до дня, когда мероприятие должно было состояться;
 - при переносе мероприятия – в течение пятнадцати дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия.
14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
15. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия (кроме случаев, указанных в п.14, раздела 2 настоящих правил), посетитель при возврате билета:
 - не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получает обратно 100 процентов цены билета;
 - менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия театр не возвращает посетителю стоимость билета.
16. Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, к возврату не принимаются.
17. Театр при возврате посетителем билета на проводимое зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое театром зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонемента.
18. В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возмещается.
19. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта и чека.
20. Зритель подает письменное заявление на имя директора Театра в произвольной форме, с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, с обоснованием заявленных требований. Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет, чек.
21. При подаче заявления, по желанию зрителя, лицом принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления, билета и чека, на представленной зрителем копии заявления.

22. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета).
23. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента подачи заявления.
24. Возврат посетителю стоимости билета осуществляется театром либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, если договором уполномоченного лица с театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета. Возврат денежных средств зрителю при возврате билета Театру производится в кассе Театра.

3. Порядок реализации и возврата театральных абонементов

1. Абонемент действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем абонемента). Каждый взрослый и каждый ребенок с 1 (одного) года должен иметь отдельный абонемент. Исключение составляет абонемент "Подарок"- распространяется на 2 лица.
2. Абонемент действует на спектакли и мероприятия театра категории 0+, 6+, согласно прейскуранту.
3. Абонемент не является именным и может быть передан полностью или частично третьим лицам.
4. Срок действия абонемента 1 год с даты продажи. Абонемент действителен при предъявлении (наличии) чека.
5. В рамках абонемента предусмотрено коллективное и индивидуальное посещение театра:

КОЛЛЕКТИВНОЕ ПОСЕЩЕНИЕ

Абонемент "По тропинке сказок". Группа не менее 10 человек.

- ✓ Три спектакля на большой сцене театра (кроме спектаклей в рамках новогодней программы, премьерных и гастрольных показов), экскурсия по театру, посещения музея театра.

Абонемент "Веселое путешествие". Группа не менее 10 человек.

- ✓ Три спектакля на большой сцене театра (кроме спектаклей в рамках новогодней программы, премьерных и гастрольных показов), на выбор экскурсия в музей театра или экскурсия по театру.)

Абонемент "Театрал". Группа не менее 10 человек.

- ✓ Три спектакля на большой сцене театра (кроме спектаклей в рамках новогодней программы, премьерных и гастрольных показов).

Абонемент "Подарок". Абонемент предоставляется на 2 лица.

- ✓ Два или три спектакля на большой сцене театра (кроме спектаклей в рамках новогодней программы, премьерных и гастрольных показов) в выходные и праздничные дни.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ПОСЕЩЕНИЕ

Абонемент "Каспийский берег". Абонемент предоставляется на 1 лицо.

- ✓ Три спектакля в рамках фестиваля "Каспийский берег". Свободная посадка- без предоставления конкретного места.

6. Для посещения спектакля или мероприятия в рамках Абонемента зрителю необходимо сообщить об этом в театр по телефону 52-40-21, назвать серию, номер абонемента, спектакль/мероприятие и время. Посещение возможно при наличии свободных мест. Рекомендуем заранее позаботиться о бронировании места. Кассир называет владельцу абонемента дату, спектакль, время и место в зале для посадки. По согласованию сторон может быть изменена дата спектакля/мероприятия или сам спектакль/мероприятие. Для этого необходимо заблаговременно (не позднее чем за 3 дня) сообщить об этом в театр по телефону 52-40-28 или 52-40-21, назвать серию, номер абонемента, спектакль/мероприятие и время.

7. Вход на спектакли осуществляется при предъявлении абонемента. При этом контролером билета на абонементе делается отметка о месте в зале и отрывается один корешок контроля.

8. Абонемент необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

9. При приобретении абонемента на спектакль Театра необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются!

10. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в театральной афише Театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

11. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятия Театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата абонемента.

12. Зритель может приобрести (купить) абонемент только в кассе Театра.

13. Для абонементов на проводимые театром зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия. Возврату подлежит полный пакет абонемента. Возврату подлежат целые (неповрежденные) оригиналы абонементов, приобретенные только в кассе Театра.

14. В случае отказа посетителя от посещения мероприятий, указанных в абонементе (кроме случаев, указанных в п.14, раздела 3 настоящих правил), посетитель при возврате абонемента:

- не позднее чем за три дня до дня проведения первого зрелищного мероприятия получает обратно 100 процентов цены абонемента;
- менее чем за три дня до дня проведения первого зрелищного мероприятия театр не возвращает посетителю стоимость абонемента.

15. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

16. Абонементы, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения абонементов, к возврату не принимаются.
17. В случае повреждения, порчи и утраты абонементов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.
18. В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость абонемента зрителю не возмещается.
19. Во всех случаях абонементы принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта и чека. Замена/перенос зрелищного мероприятия не производится.
20. Зритель подает письменное заявление на имя директора Театра в произвольной форме, с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, с обоснованием заявленных требований. Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату абонемент и чек.
21. При подаче заявления, по желанию зрителя, лицом принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления, абонемента, чека на представленной зрителем копии заявления.
22. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого абонемента (в случае если абонемент поврежден, указывается характер повреждения билета).
23. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента подачи заявления.
24. Возврат денежных средств зрителю при возврате абонемента Театру производится в кассе Театра.

3. Прочие условия.

1. Зритель (слушатель) обязан не допускать неуважительного отношения к администрации театра и обслуживающему персоналу, нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям (слушателям)).

2. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

3. Лица, не соблюдающие установленные Правила, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью посетителей, могут быть удалены сотрудниками Службы безопасности театра с территории Театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается. В зависимости от характера правонарушения Администрация Театра может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

Ранее действующие правила реализации и возврата абонементов ГАУК АО "Астраханский театр кукол", утвержденные приказом от 07.12.2018 г. №35, отменяются. Ранее действующие правила посещения ГАУК АО "Астраханский театр кукол", утвержденные приказом от 01.02.2018 г. №5, отменяются.