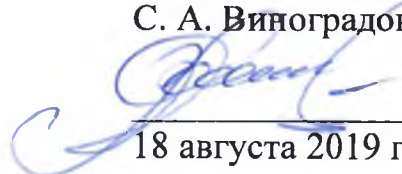


УТВЕРЖДАЮ:

Директор

ГУК ТО «Тульский областной
театр юного зрителя»

С. А. Виноградова



18 августа 2019 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке реализации, возврата театральных билетов и посещения государственного учреждения культуры Тульской области «Тульский областной театр юного зрителя»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ., Основами законодательства Российской Федерации о культуре, ФЗ №193-ФЗ «О внесении изменений в «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Уставом государственного учреждения культуры Тульской области «Тульский областной театр юного зрителя» (далее – театр) с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между театром и зрительской аудиторией и содержит правила реализации, возврата театральных билетов и правила посещения театра зрителем.

1.2. Репертуар театра как совокупность различных произведений, исполняемых в театре, ежемесячно утверждается приказом художественного руководителя театра. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются театром самостоятельно.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале театра и на официальном сайте театра <http://www.tulatuz.ru/> (далее – сайт театра).

1.4. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в театральной афише театра, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.5. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов вывешивается в здании театра в доступном для зрителей месте и на сайте театра.

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

1.7. Театр предоставляет информацию о спектакле с указанием возрастного ограничения и рекомендуемом возрасте зрителя для просмотра, которая размещается на афишах театра и на сайте Театра

Информацию о спектакле также можно получить по телефонам +7 (4872) 56-97-66.

2. Порядок реализации театральных билетов

2.1. Общие положения

2.1.1. Зритель может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) театра одним из следующих способов:

а) в кассе театра по адресу г.Тула, ул. Коминтерна д.2

б) у распространителей:

- уполномоченных физических лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров, сведения о которых (Ф.И.О.) размещены на сайте театра

- через сеть Интернет на сайте <https://quicktickets.ru/tula-tyuz>.

2.1.2. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие), проводимое театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов и посещения театра, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю театрального билета.

2.1.3. Театральным билетом представляется собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 №257. Образец билета размещен на сайте Театра.

Билет содержит информацию:

- наименование и вид услуги;
- время и дату оказания услуги (время и дату проведения спектакля (мероприятия));
- место проведения спектакля (мероприятия);
- место в зрительном зале;
- стоимость услуги;
- возрастное ограничение
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Театром спектаклей (зрелищных мероприятий) и не принимаются к возврату.

Реализация билетов на проводимые театром спектакли (зрелищные мероприятия) по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается.

2.1.4. При покупке театральных билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке.

2.1.5. Билет действителен для посещения театра одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный

билет, за исключением посещения утренних детских спектаклей (мероприятий), на которые могут пройти родители с одним ребенком до 3-х лет без предоставления ему отдельного места.

2.1.6. Билет необходимо сохранять до конца спектакля (мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра и контролерам билетов.

2.1.7. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) театра зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля (мероприятия), 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.

2.2. Особенности реализации театральных билетов через кассы театра

2.2.1. Реализация театральных билетов на спектакли (мероприятия) театра через кассы театра осуществляется только за наличный расчет.

2.2.2. Распечатка билета на выбранный покупателем спектакль (мероприятие) осуществляется кассиром после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов.

2.2.3. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.

2.2.4. Наличие театральных билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) зритель может уточнить в кассе театра по телефону 8 (4872) 56-97-66.

2.2.5. За 30 минут до начала спектакля касса Театра в первую очередь продает билеты на текущий спектакль.

2.2.6. Цены на билеты устанавливаются Театром. Информация о ценах на билеты размещается в кассовом зале и на сайте Театра.

2.2.7. Театр оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

2.2.8. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются.

2.3. Особенности реализации театральных билетов через распространителей

2.3.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, театр заключает договоры с распространителями билетов, список и контактная информация которых публикуется на сайте театра.

2.3.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на спектакли (мероприятия) театра среди учебных и иных учреждений города и области, а также за её пределами.

2.3.3. По безналичному расчету зрители могут приобрести билеты, перейдя по ссылке на официальном сайте театра или непосредственно на сайте <https://quicketickets.ru/tula-tyuz>.

Этот способ дает возможность использовать для оплаты банковскую карту. Бланк театрального билета, приобретенный таким способом, распечатывается в кассе театра.

2.3.4. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии со своими правилами реализации билетов.

2.3.5. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители не вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые театр ответственности не несет, если это не предусмотрено условиями договора с распространителями.

2.3.6. Возврат билета, купленного через распространителя, осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя.

3. Порядок возврата театральных билетов и стоимости билетов

3.1. Общие положения

3.1.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет продавцу на условиях, описанных в пунктах 3.2 и 3.3 настоящего Положения.

3.1.2. После начала спектакля (мероприятия) билеты не возвращаются, стоимость билета театр не возмещает.

3.1.3. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) по какой-либо причине, продавец не возмещает покупателю стоимость билета.

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

3.1.5. Билеты, купленные на перенесенный или замененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию зрителя могут быть возвращены продавцу на условиях, описанных в пунктах 3.2 и 3.3 настоящего Положения.

3.1.6. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) театра без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

3.1.7. Администрация театра оставляет за собой право на замену спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.

3.2. Особенности возврата театральных билетов через кассы театра

3.2.1. Зритель (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассу театра только в случае приобретения его за наличный расчет в кассе театра.

В данном случае возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете с полным возвратом денежных средств на основании заявления зрителя в свободной письменной форме.

Посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 % цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения спектакля (зрелищного мероприятия) получить обратно не менее 50 % цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения спектакля (зрелищного мероприятия) получить обратно не менее 30 % цены билета.

Не принимаются к возврату билеты (за исключением именных билетов), реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки).

3.2.2. В случае отсутствия в кассе театра суммы денежных средств, достаточной для возврата стоимости билета (ов), покупатель имеет право обратиться с заявлением согласно п.3.2.1 настоящего Положения в администрацию театра для решения вопроса о дате выдачи суммы возврата.

3.2.3. Не подлежат возврату билеты в кассы театра, полученные зрителем по:

- коллективным заявкам;
- на безвозмездной основе;
- оплаченные безналичным путем;
- приобретенных у распространителей.

3.2.4. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе театра, с неповрежденным контролем.

3.2.5. При отмене, замене или переносе спектакля (мероприятия) зритель вправе вернуть театру купленные в кассах театра за наличный расчет билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. В этом случае стоимость билетов на указанное мероприятие возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене спектакля (мероприятия) – до начала мероприятия;
- при отмене спектакля (мероприятия) – начиная со дня отмены мероприятия до дня, когда мероприятие должно было состояться;
- при переносе спектакля (мероприятия) – в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие, но не позднее, чем до начала перенесенного мероприятия.

3.2.6. Замена исполнителей (актеров) не является основанием для возврата билета с возмещением стоимости.

3.2.7. Театр при возврате посетителем билета вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другой спектакль (проводимое зрелищное мероприятие), либо вернуть стоимость билета.

3.3. Особенности возврата театральных билетов через распространителей

3.3.1. Возврат билетов, приобретенных через распространителей, указанных в подпункте б) пункта 2.1.1. настоящего Положения, осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя и на их условиях.

3.3.2. Вопросы, связанные с возвратом билетов, приобретенных на сайте <https://quicketickets.ru/tula-tvuz>, можно решить по телефону +7 (4852) 33-29-80 или по электронной почте help@quicketickets.ru

4. Порядок посещения спектаклей (мероприятий) театра

4.1. Порядок нахождения в театре

4.1.1. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии театрального билета или приглашения, дающего право на посещение спектакля (мероприятия).

4.1.2. Вход в театральное фойе доступен за 45 минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 2-го звонка).

4.1.3. Любые оправдания опоздания на спектакль (мероприятие) не принимаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия).

4.1.4. Во избежание очередей на входе в театр перед началом спектакля (мероприятия), связанных с контролем билетов, необходимо заранее приходить на спектакль (мероприятие).

4.1.5. При входе в театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

4.1.6. В случае выхода зрителя из театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра спектакля (мероприятия).

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

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

4.1.9. После завершения спектакля (мероприятия) зрители обязаны покинуть помещения театра, но не позднее времени окончания работы гардероба (п.5.4 настоящего Положения).

4.2. Порядок просмотра спектакля (мероприятия)

4.2.1. Вход в зрительный зал возможен только за 15 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 2-го звонка).

4.2.2. Зрители обязаны занимать места согласно номера ряда и места, указанных в билете.

4.2.3. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах.

4.2.4. Администрация театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов.

4.2.5. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

4.2.6. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных контроллером, а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

4.2.7. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля (мероприятия).

4.2.8. На время спектакля (мероприятия) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

4.2.9. Во время спектакля (мероприятия) запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

Родители и педагоги должны следить за тем, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля (мероприятия) другим зрителям.

За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

4.2.10. Спектакли (мероприятия) являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

4.2.11. После окончания спектакля (мероприятия) нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

4.2.12. При групповом посещении спектакля (мероприятия) старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

4.2.13. Категорически запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;
- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

5. Особенности пользования гардеробом театра

- 5.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.
- 5.2. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.
- 5.3. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.
- 5.4. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут.

6. Прочие условия

6.1. Во время нахождения в Театре зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу театра,
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения театру материального ущерба зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- курить в театре и на прилегающей территории к театру (ст. 9 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

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

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

6.5. Зрители, не выполняющие законные указания администрации театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

6.6. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться к заведующему отделом по работе со зрителями, дежурному администратору или позвонить по телефону 8(4872)55-78-77.