

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ГБУ «ТГТДиК им. К.Тинчурина»



Ф.Н. Мусагитов

« 1 »

2024г

**Правила продажи, возврата билетов и посещения
Государственного бюджетного учреждения
«Татарский государственный театр драмы и комедии им.К.Тинчурина»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 23 00-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом от 06 марта 2006 г. №35-ФЗ «О противодействии терроризму», Федеральным законом от 21 декабря 1994 г. №69 «О пожарной безопасности», Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Федеральным законом от 22 ноября 1995г. №17-ФЗ «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции», Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Федеральным законом от 29 декабря 2010г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 г. №3612-1, Федеральным законом РФ от 18 июля 2019г.№193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства Российской Федерации 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», Уставом государственного бюджетного учреждения «Татарский государственный театр драмы и комедии им.К.Тинчурина» (далее - Театр, Учреждение) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов, на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы, экскурсии (далее- Мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила регулируют отношения между Театром и зрителем, возникающие при посещении последнего здания и территории Учреждения.

1.3. Настоящие Правила определяют права и обязанности зрителя во время нахождения в здании и на территории Театра, а также действующие в отношении них запреты и ограничения.

1.4. Настоящие Правила распространяют свое действие на помещения, расположенные в здании Театра по адресу: г. Казань, ул. Татарстан, д.1, и прилегающую территорию.

1.5. Действие настоящих Правил направлено на организацию качественного обслуживания, соблюдение интересов и обеспечение безопасности зрителя, а также сотрудников Учреждения.

1.6. Нарушение настоящих Правил и/или воспрепятствование их реализации влекут меры дисциплинарной, административной, гражданско- правовой, уголовной ответственности, в соответствии с действующим законодательством, в отношении виновных лиц. Зрители, не соблюдающие настоящие Правила могут быть удалены из здания Учреждения, при этом стоимость приобретенных билетов не возвращается.

1.7. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра, на официальном сайте театра, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора, у официальных представителей.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Театра.

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

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) цена услуги,

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.5. Электронная продажа билетов осуществляется на официальном сайте Театра <https://tinchurinteatr.ru/ru/>, а также на официальных сайтах <https://www.ticketland.ru/>, <https://www.kassir.ru/>, <https://afisha.yandex.ru/kazan>.

2.6. Театр не несет ответственности если Зритель приобрел билет на стороннем сайте или иным другим способом, в следствии чего входной билет не является входным билетом установленного образца, электронным билетом установленного образца, либо пригласительным билетом установленного образца.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», настоящими Правилами, в случае отказа Зрителя от посещения, проводимого Театром по причинам, не зависящим от Театра, Зритель имеет право на возврат билета, сумма возврата денежных средств рассчитывается в следующем порядке:

— в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия не позднее чем за 10 дней до дня проведения сумма билета возвращается в 100% от цены билета.

— менее чем 10 дней, но не позднее 5 дней до дня проведения мероприятия возвращается 50 % от цены билета.

— менее чем 5 дней, но не позднее за 3 дня до дня проведения мероприятия возвращается 30% от цены билета.

— менее чем за 3 дня до проведения мероприятия, денежные средства не возвращаются.

3.2. Возврат проданного Театром билета в связи с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, осуществляется на основании заявления и подтверждающих документов в размере 100% в случае обращения не позднее дня проведения Мероприятия.

3.3. Возврату подлежат билеты купленные исключительно в кассе театра либо через уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско- правового договора от имени Театра на основании доверенности.

Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Театра, при наличии кассового чека.

3.4. Срок для рассмотрения заявления не превышает 10 дней со дня приема заявления. Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.5. О принятом решении об отказе или возврате денежных средств Учреждение, либо уполномоченное лицо сообщает посетителю или его представителю не позднее 5 дней со дня принятия решения следующим способом:

-направляет копию уведомления по адресу электронной почты либо по телефону, указанному в заявлении о возврате.

3.6. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%).

3.7. Билеты принимаются в следующие сроки:

- с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- с момента официального оповещения о переносе мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

3.6. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии документа, удостоверяющего личность - паспорта.

3.7. Сданные покупателем билеты на Мероприятия, Театр вправе реализовать повторно.

3.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо через уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско- правового договора от имени Театра на основании доверенности, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

3.9. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

3.10. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

3.11. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации при наличии свободных мест, и если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов.

3.12. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

3.13. Билет на бумажном носителе, приобретенный в кассе Театра, не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты (повреждения) по любой причине.

4. Порядок посещения мероприятий

4.1. Учреждение самостоятельно устанавливает режим работы. Доступ для посещения зрителей в Учреждении осуществляется не ранее, чем за 1 (один) час до начала мероприятия.

4.2. Вход в зрительный зал разрешается после первого звонка. После третьего (последнего) звонка вход в зрительный зал происходит с разрешения контролера билетов или администрации Театра.

4.3. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

4.4. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра

предоставления места, обозначенного в билете до начала антракта.

4.5. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

4.6. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба - возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

4.7. Документом, представляющим право на посещение мероприятия, является входной билет установленного образца, электронный билет установленного образца, либо пригласительный билет установленного образца, которые предъявляются при входе в здание Театра. Зритель занимает место в зрительном зале согласно приобретенному билету (электронному билету, пригласительному билету).

4.8. Один билет дает право посещения театра одному человеку. Каждый билет предоставляет право на посещение зрителем одного мероприятия и только в указанные в нем время и дату.

Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

4.9. Лица, сопровождающие детей, должны внимательно относиться к выбору мероприятия для детей и учитывать возрастные ограничения для посещения мероприятия. При этом ответственность за соблюдение возрастной категории при посещении мероприятия в полном объеме несет лицо, сопровождающее ребенка.

4.10. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

4.11. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде, в том числе, в виде сохраненного на электронном устройстве изображения в виде скрин — копии, позволяющим осуществить считывание QR- кода (штрих-кода). Учреждение не несет ответственности за невозможность считывания QR- кода (штрих-кода) при отсутствии сотовой связи.

4.12. В случае копирования электронных билетов, преимущество посещения мероприятия остается за лицом, имеющим входной билет и подтверждающие документы о его оплате.

4.13. Приобретая билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и настоящих Правил.

4.14. Гражданин несет всю полноту рисков, связанных с подлинностью билета в случае приобретения его в местах, иных, чем указаны в п.п. 2.1., 2.5. настоящих Правил.

4.15. При посещении Учреждения организованной группой зрителей руководитель группы передает входные билеты по количеству лиц, после

приглашения контролера пропускает группу вперед по очереди и, замыкая ее, проходит сам.

4.16. Зрителям, отнесенным к маломобильным группам населения и/или испытывающим затруднения при самостоятельном передвижении, а также иным зрителям с ограниченными возможностями по состоянию здоровья и сопровождающими их лицам предоставляются специальные места (при наличии), для получения специального места вышеуказанные лица должны проинформировать об этом кассира при приобретении льготного билета. Билеты для зрителей с ограниченными возможностями реализуются в порядке очереди по мере непосредственного обращения в кассу Театра.

Льготный билет на специальные места реализуется детям — инвалидам, не достигшим 14-ти летнего возраста и одному сопровождающему лицу. Для покупки билета по льготной цене необходимо предъявить в кассе Театра подтверждающие документы (справка, по форме Приложения №1 к Приказу Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 24 ноября 2010 г. № 1031н).

Кассир Театра вправе отказать в продаже билета по льготной цене в случае отсутствия свободных мест.

Для получения помощи зрители имеют право обратиться к ответственному лицу перед началом мероприятия.

Ответственными лицами за оказание ситуационной помощи, предоставление услуг и сопровождение инвалидов и других маломобильных групп населения на объекте, является: Старший администратор.

4.17. В целях безопасности:

— вход в Учреждение осуществляется через рамку металлоискателя, в присутствии сотрудников охраны. В случаях сигнала рамки по требованию сотрудника охраны зрители предъявляют для визуального осмотра личные вещи ручную кладь с целью выявления и предотвращения проноса в здание Учреждение запрещенных предметов.

— в здании Учреждения ведется видеонаблюдение.

— в здание Учреждения не допускаются зрители в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также зрители с проявлением некорректного, агрессивного, психически неадекватно поведения. Администратор (старший администратор) имеет право не допускать в Театр на мероприятие зрителей при наличии у них явных признаков опьянения с незамедлительным уведомлением правоохранительных органов, а также с последующим составлением акта о недопущении таких лиц в здание Театра. Сотрудники Театра в праве документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка, правила этики, правила противопожарной безопасности и охраны труда, могут быть выдворены за пределы Театра. В случае ограничения допуска на представление или выдворения зрителей из здания Театра во время представления по указанным в настоящем пункте причинам, стоимость билета не возвращается.

— в здание Учреждения не допускаются зрители на роликовых коньках, с велосипедами, самокатами и другими видами спортивного инвентаря, а также с

животными.

— зрителям и посетителям запрещается проносить в учреждение: любые виды оружия, наркотические вещества и приспособления для их применения, психотропные средства, колющие и режущие предметы, специальные средства самообороны, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, ядовитые, пахучие, радиоактивные вещества, пиротехнические изделия, крупногабаритные, грязные, пачкающие предметы, а так же стеклянные предметы (бутылки, тарелки и т.п.).

— вход в зрительный зал с детскими колясками (исключая коляски для инвалидов) запрещен.

5. Правила пользования гардеробом

5.1. Гардероб Учреждения работает в следующем режиме:

— начало работы — за один час до начала мероприятия

— завершение работы - через 30 минут после окончания мероприятия.

5.2. Прием вещей в гардероб на хранение удостоверяется выдачей жетона. На принятые от одного лица вещи выдается один жетон.

5.3. Вещи выдаются предъявителю жетона, при этом работник гардероба не обязан проверять права предъявителя жетона на получение вещей, сданных на хранение.

5.4. В случае утраты жетона зритель незамедлительно должен сообщить об этом старшему администратору.

Возврат вещей осуществляется в фойе 1-го этажа по письменному заявлению с описанием внешнего вида вещей и их отличительных особенностей при наличии у претендующего на вещи документа, удостоверяющего личность и фиксируется соответствующим актом, путем подписания его зрителем и представителем Учреждения (старшего администратора).

5.5. Вещи, забытые в гардеробе и не востребованные после окончания мероприятия, подлежат досмотру в присутствии старшего администратора и передаче на хранение в специально отведенное место. Невостребованные в течение трех календарных месяцев с момента передачи на хранение вещи подлежат утилизации.

5.6. Учреждение не несет ответственности:

— за содержимое карманов одежды и сданных в гардероб сумок, кейсов и пакетов;

— за мелкие повреждения вещей, сданных на хранение (оторванные вешалки, пуговицы);

— за вещи повешенные (оставленные) в гардероб зрителем самостоятельно;

— за сохранность вещей, оставленных в гардеробе после его закрытия.

5.7. В гардероб не принимаются на хранение:

— деньги, документы, мобильные телефоны и другие ценные вещи;

- крупногабаритные вещи (размером более 25х40см) и вещи весом более 5 кг.;
- продукты питания, санки, лыжи, музыкальные инструменты, сумки, тележки, велосипеды, самокаты и пр.;
- грязные и пачкающие вещи;
- химические и лекарственные средства.

5.8. Зрителям запрещается:

- принимать вещи от неизвестных лиц для их последующей сдачи в гардероб;
- входить в гардероб и самостоятельно вешать одежду или размещать личные вещи;
- самостоятельно забирать вещи, сданные на хранение;
- в случае утери жетона Учреждение за сохранность имущества зрителя не несет;
- - за утерю (утрату или приведение в негодность) жетона гражданин обязан возместить Учреждению сумму в размере 500 рублей.

6. Права и обязанности Сторон

6.1. Права и обязанности Зрителя

6.1.1. Зритель обязан:

- при посещении мероприятия предъявить контролеру входной билет (пригласительный билет) и занять место, указанное в билете;
- сохранять входной билет (пригласительный билет) до конца мероприятия и предъявлять его по требованию работника зрительного зала;
- соблюдать настоящие Правила, общепринятые нормы поведения граждан в общественных местах, порядок и чистоту в здании и на территории Учреждения, выполнять законные требования Администрации и сотрудников Учреждения, закрепленные в настоящих Правилах;
- проявлять уважительное отношение к зрителям, обслуживающему персоналу, лицам ответственным за соблюдение порядка, не допускать действий, создающих помехи и опасность для окружающих;
- соблюдать Правила охраны общественного порядка и противопожарной безопасности, незамедлительно сообщать сотрудникам Учреждения или сотрудникам охраны о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, признаков возникновения задымления и пожара;
- при получении информации о проведении эвакуации, зритель обязан незамедлительно покинуть здание в соответствии с планом эвакуации, действовать согласно указаниям ответственных лиц Учреждения и сотрудников государственных служб, соблюдая спокойствие и не создавая паники;
- во время мероприятий мобильные и радиоэлектронные устройства зрителя должны находиться в беззвучном режиме. Использование таких устройств во время представления запрещено;
- после окончания мероприятия зритель обязан покинуть зрительный зал в течение 15 минут и направиться к выходу из здания. После окончания мероприятия нахождения зрителя в здании Учреждения не допускается.

6.1.2. Зрителю запрещается:

- делать сотрудникам Учреждения и лицам, обеспечивающим мероприятия,

предложения коррупционного, заведомо невыполнимого или непристойного характера, унижать и оскорблять их словами или действиями, отвлекать от выполнения ими своих служебных обязанностей;

- проходить на мероприятия без входного билета;
- оставлять без присмотра детей в возрасте младше 14 лет;
- курить на территории и в помещении Учреждения;
- портить имущество Учреждения, наносить надписи, сорить и разбрасывать различные предметы (упаковку, жевательную резинку, бутылки, остатки продуктов питания и пр.);
- проходить в зрительный зал в верхней одежде, проносить с собой алкогольные напитки, пиротехнические средства и лазерные устройства;
- осуществлять кино- видео- и фотосъемку для целей последующего распространения и/или коммерческого использования без специального разрешения правообладателя;
- выносить из здания материальные ценности, оборудование и другое имущество Учреждения;
- размещать листовки, расклеивать объявления, плакаты и распространять иную продукцию рекламно-информационного содержания;
- использовать территорию и помещение Учреждения для занятия коммерческой, рекламной или иной деятельностью;
- пользоваться лазерными указками во время представления;
- осуществлять на территории и в помещениях Учреждения любую агитационную деятельность, за исключением случаев, когда проводятся мероприятия, допускающие ведение такой деятельности в соответствии с действующим законодательством;
- проходить в здание и на территорию Театра в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

6.1.3. Зритель имеет право:

- запрашивать и получать от сотрудников справочную информацию, касающуюся мероприятия;
- обращаться к администрации театра по вопросам качества обслуживания посетителей и для получения справочной информации;
- пользоваться в установленном порядке гардеробом, буфетом и прочими услугами, предоставляемыми Учреждением или организаторами мероприятий;

6.1.4. Посещая мероприятие, проводимое в здании Учреждения, зритель дает согласие (разрешение) на все виды фото-, видеосъемок своей внешности сотрудниками Учреждения, лицам, осуществляющим фото- и видеосъемку в здании Учреждения, на основании договоров, а также публичное использование таких фото- и видеоматериалов.

6.2. . Права и обязанности Учреждения

6.2.1. Учреждение обязано:

- обеспечить зрителю посадочное место в соответствии с приобретенным им билетом (пригласительным билетом);
- обеспечить на время проведения мероприятия сохранность верхней одежды, принятой на хранение в гардероб;

— предоставить зрителям информацию о месте проведения, времени начала мероприятия, о ценах на билеты, возрастных ограничениях на посещение мероприятия;

6.2.2. Учреждение (ответственные сотрудники Учреждения) имеют право:

— изменить время проведения мероприятий, производить замену спектаклей и(или) актерского состава;

— не допускать в театр на мероприятие зрителей с животными;

— устно делать замечания (в корректной форме) нарушителям, документально фиксировать грубые нарушения настоящих Правил, а также привлекать сотрудников охраны и сотрудников правоохранительных органов для разрешения конфликтных ситуаций;

— удалить зрителей, нарушающих общественный порядок из здания и с территории Театра до начала и во время мероприятия, без компенсации стоимости билета;

7. Прочие условия

7.1. Настоящие правила действуют с момента их подписания.

7.2. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

7.3. Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила этикета, правила противопожарной безопасности и охраны труда.

7.4. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к заместителю директора по зрителям, дежурному администратору или позвонить по телефону **8 (843) 293-14-24**.