

Краевое автономное учреждение
«Алтайский государственный театр кукол «Сказка»

ПРИКАЗ

« 2 » октября 2019г.

№ .

г. Барнаул

Об утверждении положения о правилах реализации,
возврата театральных билетов, ведению
билетного хозяйства КАУ АГТК «Сказка»

В целях обеспечения порядка реализации, возврата театральных билетов и ведения
билетного хозяйства КАУ АГТК «Сказка»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение о правилах реализации, возврата театральных билетов, ведению билетного хозяйства краевого автономного учреждения «Алтайский государственный театр кукол «Сказка».
2. Заместителю директора по организации зрителя Довгаль А.А. до 04.10.2019г., довести указанное положение до администраторов, уполномоченных и кассира театра, разместить, указанное положение и списки уполномоченных на сайте и в кассе театра.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор театра
Васильева

Н.Г.

С приказом ознакомлены:

Довгаль А.А. _____

ПОЛОЖЕНИЕ

о правилах реализации, возврата театральных билетов, ведению билетного хозяйства Краевого автономного учреждения «Алтайский государственный театр кукол «Сказка»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в РФ» от 22.05.2003г. №54ФЗ, Указом Президента РФ «О мерах по социальной поддержке многодетных семей» от 05.05.1992 № 431, ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» от 21.12.1996 № 159-ФЗ и иными нормативными актами Российской Федерации, Уставом Краевого автономного учреждения «Алтайский государственный театр кукол «Сказка» (далее-учреждение) с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между учреждением и зрительской аудиторией, содержит правила реализации, возврата билетов и правила посещения театра зрителем (слушателем).

1.2. Сводная репертуарная афиша на месяц формируется заместителем директора по организации зрителя и утверждается директором театра не позднее 60 дней до дня наступления планируемого месяца. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно.

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале учреждения и на официальном сайте театра **teatr-skazka.com**

1.4. Учреждение гарантирует, что спектакли (мероприятия), заявленные в афише, состоятся в назначенные дни и время, на профессиональном техническом и художественном уровне, за исключением обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых.

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

2. Порядок реализации театральных билетов

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

- а) в кассе учреждения (наличный и электронный расчет) с 10:00 до 18:00 кроме понедельника, в субботу- воскресенье с 10.00 до 15.00;
- б) на официальном сайте **teatr-skazka.com** путем online оплаты;
- в) у распространителей (уполномоченных).

2.1.2. Приобретая билет на спектакль, проводимый учреждением, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов и посещения учреждения, указанном в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и кассового чека.

Театр не несет какой-либо ответственности за билеты, купленные у лиц, не являющихся уполномоченными распространителями билетов Театра.

2.1.3. Билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации "Об утверждении бланков строгой отчетности" от 17.12.2008 № 257.

2.1.4. Театральным билетом является оформленный на бланке установленного образца билет, дающий право на посещение проводимого Театром спектакля (мероприятия).

Билет на спектакль (мероприятие) проводимое на стационаре содержит:

- наименование спектакля (мероприятия);
- дату и время начала проведения спектакля (мероприятия);
- место проведения спектакля (мероприятия) и место зрителя в зрительном зале;
- стоимость билета.

Билет на спектакль (мероприятие) проводимое на выездах и гастролях содержит:

- месяц проведения спектакля (мероприятия)
- стоимость билета.

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

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

2.1.7. При приобретении билета на спектакль (мероприятие) 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 кассира билетной кассы. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей (слушателей) не принимаются.

2.1.8. При приобретении билета путем онлайн оплаты через официальный сайт **teatr-skazka.com** и сайт **kassy.ru**, при посещении мероприятия, необходимо предоставить билет в распечатанном виде либо предъявить штрих-код билета на экране электронного устройства (смартфон, планшет). При невозможности считать штрих-код билета с устройства зритель на спектакль не допускается.

2.1.9. Цены на театральные билеты утверждаются приказом директора Театра.

2.1.10. Цены театральные билетов должны учитывать затраты Театра на создание постановки (спектакля, мероприятия), ее эксплуатацию, а также иные особенности спектакля.

2.1.11. Снижение цены билета (скидка) возможно организациям и физическим лицам, заключившим с Театром договор оказания услуг, либо предоставившим ходатайство от организации при коллективном посещении спектакля (от 20 зрителей), а также организациям с которыми заключено соглашение о партнерстве.

2.2. Особенности реализации билетов через кассу Театра

2.2.1. Реализация билетов на спектакли (мероприятия) Театра через кассу осуществляется за наличный расчет, а также путем оплаты по банковской карте.

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 билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) зритель может уточнить в кассе театра по телефону **8(3852) 50-20-90**, а также на сайте Театра **teatr-skazka.com**.

2.3. Особенности реализации билетов через сайт официальном сайте teatr-skazka.com.

2.3.1. Реализация билетов на официальном сайте teatr-skazka.com осуществляется через виджет сайт kassy.ru согласно правил реализации билетов ООО «Городские Зрелищные Кассы» и на условиях опубликованных на сайте kassy.ru.

2.4. Особенности реализации билетов через распространителей (уполномоченных)

2.4.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, Театр заключает договоры с распространителями (уполномоченными) билетов, список и контактная информация которых публикуется на сайте Театра, сайт kassy.ru является распространителем.

2.4.2. На основании заключенных договоров распространители (уполномоченные) реализуют билеты на спектакли (мероприятия) Театра.

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

2.4.4. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете.

3. Порядок возврата театральных билетов и стоимости билетов

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., 3.3., 3.4.

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

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

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

3.1.5. Билеты, купленные на перенесенный или замененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию зрителя могут быть возвращены в кассу учреждения на условиях описанных в пунктах 3.2., 3.3., 3.4.

3.1.6. Изменения в актерском составе спектакля не являются достаточным основанием для возврата билета.

3.1.7. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин. В таком случае зритель имеет право вернуть купленный билет и получить уплаченную за его покупку сумму в полном объеме.

3.1.8. В кассе Театра ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов.

3.2. Особенности возврата театральных билетов через кассу учреждения.

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 в кассе Театра.

В данном случае возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете с полным возвратом денежных средств, при предъявлении паспорта и на основании заявления зрителя (Приложение № 1), составленного с указанием своих паспортных данных, места фактического проживания, номера телефона. Вместе с заявлением Зритель дает согласие на обработку персональных данных (Приложение № 2) и подлежащий возврату билет с кассовым чеком, который был выдан при приобретении билета.

Для возврата билета, расчет за который был произведен по банковской карте, зритель должен иметь при себе банковскую карту, с которой была произведена оплата, и денежные средства будут возвращены на указанную карту в течении трех рабочих дней.

3.2.4. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе учреждения, с неповрежденным контролем и при наличии кассового чека.

3.2.5. При отмене, замене или переносе спектакля (мероприятия) зритель вправе вернуть купленные в кассе билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. При этом билеты принимаются:

- при замене спектакля (мероприятия) – до начала мероприятия;
- при отмене спектакля (мероприятия) – начиная со дня отмены мероприятия до дня, следующего за днем, когда мероприятие должно было состояться.

3.3. Особенности возврата билетов, приобретенных через сайт kassy.ru, а также на сайте teatr-skazka.com, через виджет сайта kassy.ru.

3.3.1 Возврат билетов, приобретенных через сайт kassy.ru, а также на сайте teatr-skazka.com, через виджет сайта kassy.ru, осуществляется зрителем самостоятельно через вышеуказанный сайт либо в офисе ООО «Городские Зрелищные Кассы» и на условиях, опубликованных на сайте kassy.ru.

3.4. Особенности возврата билетов, приобретенных через распространителей

3.4.1. Возврат билетов, приобретенных через распространителей, осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя и на его условиях.

4. Порядок посещения спектаклей (мероприятий)

4.1. Порядок нахождения в учреждении.

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

4.1.2. Вход в фойе доступен за 45 минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал – за 10 минут до начала спектакля (мероприятия) (после 1-го звонка).

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

4.1.4. При входе в учреждение зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора, уполномоченного проверить билеты на входе в учреждение, лица находящиеся в состоянии алкогольного опьянения в театр не допускаются.

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

4.2. Порядок просмотра спектакля (мероприятия).

4.2.1. Зрители обязаны занимать места согласно номеру ряда и места, указанных в билете.

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

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

4.2.4. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

4.2.5. 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.

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

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

4.2.8. 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 учреждения имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

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

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

4.2.11. 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, сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы пачкающие кресла;
- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера.
- Посещение сеанса с домашними животными

4.2.12. Со стороны зрителя не допустимо неуважительное отношение 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).

4.2.13. Курение и распитие алкогольных напитков (в том числе пива) в Театре запрещено.

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

4.2.15. 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 возвращается.

4.2.16. В связи со вступлением в силу Федерального закона Российской Федерации № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Краевым автономным учреждением «Алтайский государственный театр кукол «Сказка» установлена следующая классификация спектаклей текущего репертуара с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции и указанием на билете и рекламе театра: **0+**; **6+**; **12+**; **16+**; **18+**. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются!

5. Услуги для людей с инвалидностью

5.1. При приобретении билета для Зрителя с инвалидностью Зритель должен сообщить об этом кассиру.

5.2. Для создания комфортных условий для лиц, имеющих инвалидность, Зритель должен заблаговременно сообщить о предстоящем посещении им Театра кассиру с 10:00 до 18:00 кроме понедельника, в субботу, воскресенье с 10.00 до 15.00 по тел. 8(3852) 50-20-90.

5.3. В день спектакля (мероприятия) администратор за час до начала спектакля (мероприятия) встретит гостей, нуждающихся в безбарьерном проходе в удобной и комфортной зоне Театра, поможет беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.

Согласовано:

_____//_____//

_____//_____//

Приложение № 1
к положению о правилах реализации,
возврата театральных билетов,
ведению билетного хозяйства
Краевого автономного учреждения
«Алтайский государственный театр кукол «Сказка»
от 02 октября 2019 года

Директору КАУ АГТК «Сказка»

Васильевой Надежде Геннадьевне

от _____

Контактный телефон: _____

**Заявление
на возврат билета**

Я, _____

Паспорт серия _____ № _____ кем выдан _____

_____ дата _____

Адрес _____,

прошу осуществить возврат денежных средств в размере стоимости билета(ов) на
спектакль (мероприятие) _____ дата

проведения _____ 20 ____ г., в количестве _____ штук, на общую сумму
_____ (_____) рублей, приобретенных мною

(касса, сайт) _____ по адресу _____ номер
заказа _____.

Приложение: Билет(ы) на мероприятие

Место расположение в зале _____

Ряд _____, Место _____

Возврат денежных средств, прошу произвести на банковскую карту

_____ (реквизиты банка указывать полностью)

С правилами КАУ АГТК «Сказка» ознакомлен(а) и согласен(а), о возврате заявителю
суммы в размере стоимости билета, за вычетом фактически произведенных организатором
мероприятия расходов, мне разъяснено и понятно _____.

Дата _____

Приложение № 2
к положению о правилах реализации,
возврата театральных билетов,
ведению билетного хозяйства
Краевого автономного учреждения
«Алтайский государственный театр кукол «Сказка»
от 02 октября 2019 года

Директору КАУ «АГТК «Сказка»

от _____
паспорт серия _____ № _____
выдан « » _____ г.

зарегистрированной (го) по адресу:

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим я, _____, даю согласие на обработку своих персональных данных. Моими персональными данными является любая информация, относящаяся ко мне как к физическому лицу (субъекту персональных данных), полученная в течение срока действия настоящего договора, в том числе: мои фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, гражданство, документы, удостоверяющие личность, идентификационный номер налогоплательщика, номер страхового свидетельства государственного пенсионного страхования, адреса фактического места проживания и регистрации по месту жительства, почтовые и электронные адреса, номера телефонов, фотографии, сведения об образовании.

Своей волей и в своих интересах выражаю согласие на осуществление КАУ «АГТК «Сказка» любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных целей, в том числе выражаю согласие на обработку без ограничения моих персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т. ч. передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных при автоматизированной и без использования средств автоматизации обработке; запись на электронные носители и их хранение; передачу КАУ «АГТК «Сказка» по своему усмотрению данных и соответствующих документов, содержащих персональные данные, третьим лицам, включая банки, налоговые органы, в отделения пенсионного фонда, фонда социального страхования, фонда обязательного медицинского страхования, уполномоченным агентам и организациям; хранение моих персональных данных в течение 75 лет, содержащихся в документах, образующихся в деятельности КАУ «АГТК «Сказка», согласно части 1 статьи 17 Закона от 22 октября 2004 г. № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации», а также при осуществлении любых иных действий с моими персональными данными, указанными в договоре и полученными в течение срока действия договора, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и Закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента представления бессрочно и может быть отозвано мной при представлении КАУ «АГТК «Сказка» заявления в простой письменной форме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Обязуюсь сообщать в трехдневный срок об изменении места жительства, контактных телефонов, паспортных, документных и иных персональных данных. Об ответственности за достоверность представленных персональных сведений предупрежден(а).

« » _____ г. _____

Приложение № 3
к положению о правилах реализации,
возврата театральных билетов,
ведению билетного хозяйства
Краевого автономного учреждения
«Алтайский государственный театр кукол «Сказка»
от 02 октября 2019 года

Скидки при организованном посещении спектакля

№ п/п	Цена билета со скидкой	Категория лиц, имеющих право на приобретение билетов со скидкой	Документы, подтверждающие право на льготу
1.	160- 200 рублей	организованный зритель от 20 зрителей, организации партнеры театра	Заявка, ходатайство от заказчика

• Реализация билетов со скидкой осуществляется на основании заявки, коллективной заявки, ходатайства от заказчика через заместителя директора по организации зрителя в кассе театра, либо через уполномоченных.

* Действие данного Приложения не распространяется на премьерные спектакли, спектакли проводимые иными организациями на площадке КАУ АГТК «Сказка», отдельные акции, приуроченные к праздничным и юбилейным датам информация о которых размещается на сайте и кассе театра.