УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГАУК «Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева»

«05» августа 2020 года

_____ И.М. Баголей

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ГАУК «ТЮЗ КИСЕЛЕВА»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Уважаемые зрители! Обратите внимание на настоящие Правила посещения государственного автономного учреждения культуры «Саратовский академический театр юного зрителя им. Ю.П. Киселева» (далее – Правила), которые необходимо соблюдать, чтобы время, проведенное в нашем Театре, оставило самые приятные впечатления.

1.2. Настоящие Правила разработаны с целью проведения спектаклей и иных мероприятий Театра на должном художественном и организационном уровне, включая обеспечение безопасности зрителей и работников Театра, сохранности имущества Театра, охраны общественного порядка.

1.3. Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций необходимо внимательно ознакомиться с настоящими Правилами до приобретения билета на мероприятие Театра.

1.4. Зрители - физические лица, приобретающие право на посещение мероприятий Театра.

1.5. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей Театра путем их размещения в кассах Театра, а также на официальном сайте www.tuz-saratov.ru

Покупка билета (приобретения пригласительного билета) зрителем является безоговорочным принятием зрителем всех условий настоящих Правил.

В случае возникновения конфликтных ситуаций зрители Театра и администрация Театра будут руководствоваться нормами действующего законодательства РФ и настоящими Правилами.

1.6. В исключительных случаях Театр оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, даты и состав исполнителей.

2. ПРИОБРЕТЕНИЕ И ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

2.1. Приобретая билет или пригласительный билет на мероприятия Театра, зритель выражает свое согласие с настоящими Правилами и принимает на себя обязательство:

2.1.1. соблюдать настоящие Правила и довести их до сведения других лиц, которые будут посещать Театр по приобретенным им билетам (при наличии таких лиц). Ответственность за соблюдение настоящих Правил несовершеннолетними зрителями несут их родители / законные представители либо сопровождающие лица (далее - сопровождающие лица), достигшие совершеннолетия;

2.1.2. соблюдать требования Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию";

2.1.3. соблюдать требования Федерального закона от 23.02.2012 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

2.2. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета).

Каждый взрослый и каждый ребенок должен иметь отдельный билет.

2.3. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

2.4. В целях обеспечения безопасности жизни, охраны здоровья, нравственности ребенка, защиты его от негативных воздействий, при приобретении билета на мероприятие Театра необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия. Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте Театра, на приобретаемых билетах.

В целях исполнения требований Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» необходимо соблюдать возрастной ценз на информационную безопасность детей на мероприятиях нашего Театра. При покупке билета зритель соглашается следовать требованиям по возрастным ограничениям.

Театр не несет ответственности за нарушение зрителем данных требований.

Театр не несет ответственности за не указание или неверное указание возрастного ограничения в информационных материалах и на Интернет-сайтах партнеров Театра по реализации билетов.

При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются!

2.5. Приобретение билетов для несовершеннолетних:

- дети до 12-ти лет проходят в Театр для просмотра утренних и дневных мероприятий, согласно классификации информационной продукции (мероприятия) только в сопровождении родителей или лиц, их заменяющих.

2.6. Возврат билетов и их стоимости производится в соответствии с Порядком возврата билетов на спектакли ГАУК «ТЮЗ Киселева» утвержденным Приказом ГАУК «ТЮЗ Киселева» от 30.08.2019 г. № 180/4.

2.6.1. При возврате билетов по инициативе зрителя:

- **не позднее 3 дней** до мероприятия возвращается **100%** цены билета;
- **позднее 3 дней** цена билета **не возвращается**.

В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по уважительной причине (болезнь посетителя, смерть близкого родственника или члена семьи) для возврата денежных средств необходимо представить документ, подтверждающий данное обстоятельство. При данных обстоятельствах возврат возможен **не позднее дня проведения спектакля**.

2.6.2. При отмене, замене или переносе спектакля зритель вправе возвратить театру приобретенные билеты в обмен на уплаченные за них денежные средства.

2.6.3. Возврат билетов при переносе и замене спектакля производится до назначенного времени начала спектакля в день проведения, а при отмене – не позднее 10 рабочих дней со дня отмены спектакля. Информация о замене, отмене или переносе спектакля размещается в кассах и на сайте театра.

2.7. Вне зависимости от причины возврата билета:

1) зрителю необходимо обратиться лично с письменным заявлением (см. Приложение № 1 Порядка возврата билетов на спектакли ГАУК «ТЮЗ Киселева») в кассу театра, где приобретался билет;

2) к заявлению прикладывается оригинал билета;

3) возврат денежных средств осуществляется в той кассе и в той форме (наличным или безналичным расчетом), в которой билет приобретался;

4) возврат денежных средств за билеты, приобретенные онлайн-способом, осуществляется:

- в кассе театра на пл. им. Киселева Ю.П, д.1;

- на банковскую карту, посредствам которой приобретался билет, в сроки, установленные обслуживающим карту банком;

5) возврат денежных средств за билеты, приобретенные посредством банковской карты, осуществляется на ту же банковскую карту в сроки, установленные обслуживающим карту банком;

6) возврат денежных средств за сданные билеты выплачиваются согласно указанным на билетах ценам и **в течение 10 рабочих дней**.

3. ПРОХОД И НАХОЖДЕНИЕ В ТЕАТРЕ

3.1. Пропуск зрителей в Театр начинается за 45 (Сорок пять) минут до начала мероприятия.

3.2. Проход на мероприятия в Театр осуществляется строго по билетам для зрителей через центральный вход при наличии отдельного билета или пригласительного билета на каждого зрителя, в том числе отдельный билет приобретается на каждого ребенка.

3.3. Пропуск зрителей в здание Театра осуществляется через линию контроля, оборудованную стационарными арочным и ручными металлодетекторами, с целью выявления запрещенных к проносу в здание предметов согласно Постановлению Правительства РФ от 11.02.2017 N 176 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)».

3.4. Во избежание очередей на входе в Театр перед началом мероприятия, связанных с контролем билетов и проверкой металлодетекторами на наличие запрещенных предметов, необходимо заранее приходить на мероприятие.
3.5. Зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера, уполномоченного проверить билеты, а также лиц, осуществляющих проверку зрителей с использованием металлодетекторов.
При проходе через контроль зритель:
- предъявляет билет (электронный билет) в развернутом виде контрольным талоном контролеру для сканирования штрих кода или пригласительный билет;
- проходит специальный контроль, оборудованный стационарными и/или ручными металлодетекторами, с целью выявления запрещенных к проносу в Театр предметов.
- по требованию охраны Театра, в случае необходимости, предъявляет к осмотру сумку, иную ручную кладь.
Сотрудники службы охраны Театра имеют право производить осмотр вещей зрителей, в случае необходимости, производить осмотр зрителей с применением технических средств.
В случае обнаружения у зрителя запрещенных к проносу в Театр предметов: колюще-режущих предметов, оружия, средств самообороны, а так же специальных технических средств для аудио- и видеозаписи, зритель по требованию сотрудников службы охраны Театра обязан их сдать на хранение.
3.6. Лица, имеющие кардиостимуляторы и иные устройства медицинского характера, обязаны сообщить об этом администратору Театра перед прохождением контроля.
3.7. Лица с ограниченными физическими возможностями (использующие для передвижения вспомогательные средства) подлежат проверке на линии контроля ручными металлодетекторами, а сопровождающие их лица проходят линию контроля на общих основаниях.
В случае нежелания зрителя пройти контроль, или сдать на хранение запрещенные к проносу в Театр предметы, администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра. При этом стоимость билета возврату не подлежит.
3.8. На утренние и дневные мероприятия дети до 12 лет проходят в Театр для просмотра мероприятия только с сопровождающим лицом. Сопровождающие детей лица контролируют поведение ребенка и принимают решение о прекращении ребенком просмотра в виду риска причинения вреда здоровью и (или) развитию ребенка исходя из его индивидуальных особенностей.
Сопровождающие детей лица обязаны контролировать соблюдение детьми правил поведения во время спектакля, в том числе соблюдение ребенком тишины во время просмотра мероприятия, нахождение на месте, на которое был приобретен билет, а также несут ответственность за осуществление действий ребенка, которые могут помешать восприятию спектакля другими зрителями, причинить ущерб имуществу Театра или других зрителей.
В случае если дети нарушают тишину и мешают проведению мероприятия, Театр оставляет за собой право попросить сопровождающих лиц вывести детей из зала.
3.9. Сопровождающее лицо, оставившее ребенка в зрительном зале или ином помещении Театра без присмотра, несет ответственность за ненадлежащее поведение ребенка в свое отсутствие, в том числе повлекшее причинение ущерба имуществу Театра.
3.10. В случае выхода зрителя из Театра контролер вправе потребовать у него билет либо повторно осуществить мероприятия по его идентификации при возвращении обратно в театр для посещения мероприятия.
3.11. При проходе организованной группы зрителей старший группы передает билеты контролеру и пропускает всю группу зрителей по очереди.
Опоздавшего участника группы встречает на входе сопровождающий.
3.12. Находиться в здании Театра зрителям в служебных помещениях Театра за пределами зрительской зоны (за исключением: зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено во время посещения репертуарных мероприятий.
3.13. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.
3.14. Зрители обязаны:
- незамедлительно сообщать администрации Театра о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей. Брать в руки, открывать, сдвигать с места данные предметы запрещается!

- при получении информации об эвакуации действовать согласно указаниям ответственных лиц Театра, соблюдая спокойствие и не создавая паники.

3.15. Запрещается:

- проходить в Театр с огнестрельным, холодным, газовым, пневматическим оружием и боеприпасами (в том числе с их имитациями), аэрозольными устройствами, предназначенными для самообороны, электрошоковыми устройствами и другими предметами, конструктивно предназначенными для поражения человека;
- проходить в Театр в рабочей (спецодежде) или грязной, пачкающей одежде, а также в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения или каким-либо иным образом нарушающим общественный порядок;
- проходить в Театр с легковоспламеняющимися, взрывчатыми, отравляющими, ядовитыми, пачкающими и зловонными веществами и предметами;
- проносить в Театр алкогольную продукцию;
- проносить в Театр крупногабаритные сумки и рюкзаки, большие пакеты, портфели, чемоданы, хозяйственные сумки и тележки, велосипеды и самокаты;

проносить в зрительный зал еду и напитки;

- сорить в здании Театра;
- курить во всех помещениях Театра;
- перемещать предметы интерьера;
- заходить на сцену, в технические и служебные помещения;
- посещать театр с животными;
- пользоваться фото-, видео- и аудиоаппаратурой во время мероприятия.

3.16. **После мероприятия зрители обязаны покинуть помещения Театра.**

4. ГАРДЕРОБ

4.1. Гардероб работает согласно репертуарному плану театра.

4.2. В гардеробе применяется открытый способ хранения одежды.

4.3. На хранение принимается верхняя одежда, головные уборы, шарфы, перчатки.

4.4. Посетителю театра выдается жетон с указанием номера места хранения сданных им вещей. Одежда выдается посетителю только по предъявлению номерного жетона.

В случае утери посетителем театра номерного жетона составляется акт (см. приложение № 1 **ПОЛОЖЕНИЯ о театральном гардеробе ГАУК «ТЮЗ Киселева»,** утвержденного Приказом ГАУК «ТЮЗ Киселева» от 27.09.2019 г. № 199/1), в который вносятся данные лица, потерявшего жетон, в соответствии с предъявленными документами. Выдача вещей лицу, потерявшему жетон, может быть произведена только после окончания выдачи вещей по номерным жетонам другим посетителям.

4.5. Гардероб не принимает на хранение:

- ценные вещи и документы;
- вещи, которые могут испачкать одежду других посетителей;
- хрупкие бьющиеся предметы;
- животных и растения;
- детские коляски, велосипеды, лыжи, сани, ролики, скейтборды и т.д.;
- продукты и напитки;
- бытовую и персональную технику (ноутбуки, оборудование для ПК, мобильные телефоны, фотоаппараты, видеокамеры и т.д.).

4.6. Театр не несет ответственности:

- за вещи и документы, оставленные в одежде, сумках и коробках;
- за вещи, оставленные в гардеробе после его закрытия.

4.7. В случае обнаружения оставленных вещей и документов посетителями гардеробщик незамедлительно сообщает об этом в службу сторожевой охраны или дежурному администратору. В присутствии вышеуказанных лиц и работника гардероба составляется акт об обнаружении оставленных вещей/документов (см. приложение № 2 **Положения о театральном гардеробе ГАУК «ТЮЗ Киселева»**). Акт вместе с обнаруженными вещами/документами передается на хранение главному администратору до востребования их владельцами. Найденные вещи/документы передаются по акту возврата (см. приложение № 3 **Положения о театральном гардеробе ГАУК «ТЮЗ Киселева»**), в который вносятся паспортные данные владельца

оставленного имущества, в присутствии сотрудников, составивших акт об обнаружении имущества.
4.8. Исключение составляют случаи обнаружения в здании театра основного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации (паспорта) (постановление Правительства Российской Федерации от 08.07.1997 года № 828 «Об утверждении Положения о паспорте гражданина Российской Федерации»).

5. ПРОХОД В ЗРИТЕЛЬНЫЙ ЗАЛ И ПРОСМОТР МЕРОПРИЯТИЯ

5.1. Вход в зрительный зал осуществляется с первым звонком (не ранее чем за 15 минут до начала мероприятия).
5.2. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.
5.3. Места в зрительных залах театра зрителям следует занимать в соответствии с информацией о ряде и месте, указанных в билете.
5.4. Запрещается занимать места, отличные от указанных в билетах, без согласования с администрацией или контролерами.
5.5. Зрители по пригласительным билетам размещаются в залах проведения мероприятия под руководством контролеров Театра и руководителя мероприятия на имеющиеся места (свободная рассадка).
5.6. 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 и другие специальные технические средства;
- проносить в зрительный зал продукты питания, напитки и алкоголь;
- проносить в зрительный зал предметы, пачкающие кресла.
5.7. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов или пригласительных билетов.
5.8. На время мероприятия зрители обязаны отключать звуковые сигналы мобильных телефонов.
5.9. Зрители, опоздавшие на мероприятие, в виде исключения могут быть допущены контролерами на свободные места (при наличии таковых), с возможностью пересесть в антракте на места, указанные в билетах.
5.10. Во время мероприятия запрещается ходить в зрительном зале, стоять между рядами, находится в проходах и у дверей, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. При групповом посещении мероприятия старший группы и сопровождающие лица принимают на себя полную ответственность за поведение каждого члена группы, чтобы их дети не мешали просмотру мероприятия другим зрителям.
5.11. Фото, видеосъемка, аудиозапись мероприятия запрещена в отдельных случаях.
5.12. 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.
5.13. После окончания мероприятия следует оставаться на своих местах до полного включения света.

6. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Во время нахождения в здании Театра зрители обязаны: бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности. При возникновении чрезвычайной ситуации и включения системы оповещения о пожаре зрители должны выполнять указания работников Театра.
6.2. В случае причинения Театру материального ущерба зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
6.3. Зритель обязан не допускать неуважительного отношения к администрации Театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное или аморальное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих другим зрителям).
6.4. 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 на территории Театра ***запрещено***.

6.5. В случае возникновения любого рода проблем Вам необходимо обратиться к администратору Театра либо представителю охраны.

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

7. СПОСОБЫ ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТА

7.1. Билеты на мероприятия Театра можно приобрести:

7.1.1. В кассе театра на пл. им. Киселева Ю.П, д.1 (вход со стороны ул. Киселёва) Часы работы: 10.00 до 19.00 без перерыва и выходных дней. Телефон для справок: +7 (8452) 24-23-63.

В кассе театра на ул. Вольская, д.83 Часы работы: 10.00 до 19.00 без перерыва и выходных дней. Телефон для справок: +7 (8452) 69-54-34.

7.1.2. На официальном сайте www.tuz-saratov.ru.

7.1.3. У распространителей Театра (список можно узнать на официальном сайте www.tuz-saratov.ru

7.2. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения.

Предоставление услуг ГАУК «ТЮЗ Киселева» и Правила посещения услуг ГАУК «ТЮЗ Киселева» регламентированы следующими нормативными актами:

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
2. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
3. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
4. Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
5. Федеральный закон Российской федерации от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;
6. Федеральный закон от 24.07.1998 №124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка»;
7. Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
8. Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;
9. Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
10. Постановление Правительства Российской Федерации от 11.02.2017 № 176 –ПП «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий) в сфере культуры и формы паспорта безопасности этих объектов (территорий)»;
11. Порядок возврата билетов на спектакли ГАУК «ТЮЗ Киселева» утвержденный Приказом ГАУК «ТЮЗ Киселева от 30.08.2019 г. № 180/4.
12. Положение о театральном гардеробе ГАУК «ТЮЗ Киселева», утвержденное Приказом ГАУК «ТЮЗ Киселева» от 27.09.2019 г. № 199/1.