

Приложение
к приказу МАУ «ТАиК «Петрушка»
от «23» мая 2025 г. № ТАиК-23-28/5

УТВЕРЖДАЮ
Директор
МАУ «ТАиК «Петрушка»
Е.А. Блинова
«23» мая 2025 г.



ПОЛОЖЕНИЕ о правилах посещения театра

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о правилах посещения театра (далее – Положение) разработано в соответствии с законами Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (с изменениями и дополнениями), Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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 муниципального автономного учреждения «Театра актера и куклы «Петрушка» (далее – Театр) и регламентирует порядок посещения спектаклей, представлений, творческих вечеров, фестивалей и иных зрелищных мероприятий (далее – Мероприятия), проводимых Театром.

1.2. Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом фойе, на электронной онлайн-платформе продаж билетов и на официальном сайте Театра: <https://www.teatr-petrushka.ru>.

1.3. Положение регламентирует отношения между Театром и его посетителями (зрителями), приходящими в Театр.

1.4. Все изменения, вносимые в Положение, будут отражены на официальном сайте Театра и размещены на информационных стендах, расположенных в кассовом фойе Театра.

1.5. Приобретая билет на Мероприятие, зритель соглашается с правилами, изложенными в Положении, и обязуется соблюдать данные правила и общественный порядок в здании Театра.

2. Приобретение билета

2.1. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок, независимо от возраста, должен иметь отдельный билет.

2.2. Билеты, приобретенные через электронную онлайн-платформу продаж билетов (либо через другую электронную систему), на спектакли Театра действительны в электронном виде и имеют те же гарантии, что и билеты, приобретенные через кассу Театра.

2.3. При приобретении билета на спектакль или Мероприятие необходимо учитывать возрастные рекомендации и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные в репертуарном плане и афише Театра. Возможно получение устной информации у кассира билетного либо администратора Театра, в таком случае претензии от зрителей не принимаются.

2.4. Возврат билетов и стоимости билетов производится в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

2.5. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей Театра без предварительного уведомления. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.

2.6. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля другим по техническим причинам (болезнь артиста, внезапная поломка декораций и другие). При замене спектакля администрация Театра обязана уведомить зрителей в ближайшее время посредством электронного сообщения в социальных группах Театра, а также объявлением о замене на бумажном носителе в кассовом фойе Театра и в зоне входной группы.

2.7. Билет не подлежит обмену или возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля.

2.8. Зритель обязуется занимать место в зале согласно купленному билету.

2.9. Посещение Театра зрителями на льготных условиях предусмотрено Положением о предоставлении льгот отдельным категориям зрителей при посещении муниципального автономного учреждения «Театр актера и куклы «Петрушка», утвержденным приказом МАУ «ТАиК «Петрушка» от 30.04.2020 № 22.

2.10. Оплачивая услугу (билет), зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также согласие с настоящим Положением.

3. Посещение Театра

3.1. Проход в Театр осуществляется строго по билетам.

3.2. При входе в Театр во время проведения новогодних и других Мероприятий каждый зритель должен пройти специальный контроль, оборудованный стационарным и ручным металлоискателями, с целью выявления предметов, запрещенных к проносу в здание Театра. По требованию

сотрудников службы охраны Театра необходимо сдать на хранение колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а также средства аудио- и видеозаписи. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

3.3. Не разрешается входить в верхней одежде в зрительный зал Театра, а также проносить в зрительный зал большие сумки, рюкзаки, портфели, чемоданы (более 25*45*25 см), фотоаппараты, видеокамеры и другие средства аудио- и видеозаписи, еду и напитки, изделия из стекла.

3.4. Вход в зрительный зал после начала спектакля запрещен, но опоздавшие зрители в виде исключения могут досмотреть спектакль на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных администратором Театра.

3.5. Администрация Театра вправе не допускать на спектакль детей, не достигших определенного возраста, соответствующего возрастному ограничению, возражения зрителей в отношении недопуска в Театр детей по данному основанию не принимаются. Работниками Театра, полномочными отказать в допуске детей на спектакль, являются администраторы Театра.

3.6. Сопровождающие детей лица самостоятельно 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, нахождение на месте, на которое был приобретен билет, а также несут ответственность за осуществление действий, могущих 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.

3.7. В осенне-зимний период и период весенней оттепели при посещении зрительного зала Театра зрителям рекомендовано иметь сменную обувь. Перед входом в зал, независимо от сезона, зрителям необходимо надеть бахилы (выдаются Театром). На бэби-спектакли в зале посетители снимают обувь.

3.8. Посещение Театра с животными не допускается.

3.9. Вход в зрительный зал возможен с первым звонком.

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

3.11. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.12. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается осуществлять любую запись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

3.13. Мобильные телефоны и брелоки автосигнализации во время спектакля необходимо отключить (или переключить их в беззвучный режим работы).

3.14. Во время спектакля запрещается ходить по зрительному залу, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. Родители или педагоги должны постараться обеспечить дисциплину своих детей, чтобы не мешать просмотру и проведению спектакля. Если ребенок ведет себя шумно, рекомендуется покинуть зал без возврата стоимости билета.

3.15. При групповом посещении спектакля старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы, в том числе за дисциплину поведения подопечных.

3.16. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала.

3.17. Зрители на сцену и за кулисы не допускаются.

3.18. Билет, приобретенный на мероприятие по программе «Пушкинская карта», дает право на посещение мероприятия только держателю карты, купившему билет, и не может быть передан другим лицам. Такой билет является именным и требует обязательного предъявления при входе на мероприятие виртуальной или пластиковой карты и документа, удостоверяющего личность держателя карты (паспорта). Билет без карты и паспорта считается недействительным.

3.19. Помещения Театра, расположенные по адресу ул. Энгельса, 11, не оснащены необходимым оборудованием для размещения зрителей с ограниченными функциями передвижения.

3.20. Мероприятия для зрителей с ограниченными функциями передвижения Театр проводит в оборудованном для этих целей помещении МАУ «Сургутская филармония», а также в иных помещениях, соответствующих требованиям, предъявляемым для посещения данной категории.

4. Правила бронирования и продажи билетов

4.1. До приобретения билета необходимо изучить информацию о Мероприятии: возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные на афишах и сайте Театра. Если останутся вопросы, необходимо проконсультироваться с кассиром билетным или администратором Театра.

4.2. Приобретая билет на Мероприятие и предъявляя его на контроль, зритель выражает свое согласие с правилами, указанными в Положении, и обязуется соблюдать их в здании Театра.

4.3. Билет действителен для посещения Театра одним лицом. Каждый взрослый и каждый ребёнок, независимо от возраста, должен иметь отдельный билет.

4.4. Билет необходимо сохранять до конца Мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

4.5. При замене администрацией Театра одного Мероприятия другим зритель может воспользоваться правилами возврата билета.

4.6. Билеты продаются одним из способов:

- билеты можно приобрести в кассе Театра: непосредственно в Театре по адресу: г. Сургут, ул. Энгельса, д. 11 (за наличный и безналичный расчет);
- самостоятельно через сайт (электронные билеты) с оплатой сервисного сбора в размере 3% от стоимости билета.

4.7. Бронирование билетов по коллективной заявке осуществляется через администратора Театра.

4.8. При осуществлении расчетов за зрелищные Мероприятия наличные денежные расчеты и (или) расчеты с использованием платежных карт Театр обязан выдать кассовый чек на бумажном носителе.

4.9. В случае применения бланков строгой отчетности наличные денежные расчеты без применения контрольно-кассовой техники осуществляются в следующем порядке: при оплате услуг наличными денежными средствами уполномоченное лицо Театра заполняет (распечатывает) бланк документа; получает от клиента денежные средства; называет сумму полученных денежных средств и помещает их отдельно на виду у клиента; называет сумму сдачи и выдает ее клиенту вместе с документом, при этом бумажные купюры и разменные монеты выдаются одновременно.

5. Правила продажи электронных билетов на сайте Театра

5.1. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа.

5.2. При оформлении заказа покупатель соглашается с правилами продажи электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

5.3. Для успешного оформления заказа покупателю необходимо указать действующий номер телефона, электронную почту, фамилию, имя, отчество.

5.4. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на покупателя.

5.5. Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР, MAESTRO.

5.6. При бронировании билетов заказ действителен в течение трех суток с момента оформления заявки. По прошествии указанного срока заказ автоматически аннулируется. Бронирование билетов приостанавливается за 3 дня до начала мероприятия.

5.7. Порядок действий при покупке билета на сайте: купить билет в режиме реального времени можно на сайте WWW.TEATR-PETRUSHKA.RU в разделе «Афиша» путем нажатия напротив интересующего Мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на спектакль через переход на сайт уполномоченного оператора.

5.8. Выбранные покупателем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, где указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов с использованием платежной системы.

5.9. В случае когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

5.10. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

5.11. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и кассовый чек отправляются на указанную покупателем электронную почту.

5.12. Правила пользования электронного билета:

- электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или электронном виде;
- электронный билет предоставляет зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время.

6. Правила возврата билетов

6.1. Возврат билетов осуществляется в следующем порядке:

- в случае отмены проводимого Театром Мероприятия по инициативе Театра посетителю возмещается полная стоимость билета, в том числе сервисный сбор в размере 3 % (если билет приобретен посетителем через систему quicktickets.ru);

- в случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром Мероприятия возврат денежных средств за билет осуществляется в полном размере, кроме сервисного сбора в размере 3 % (если билет приобретен посетителем через систему quicktickets.ru).

6.2. Возврат денежных средств за билет осуществляется на той же платформе и тем же способом, которым был приобретен.

6.3. Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе за наличный или безналичный расчет, осуществляется путем подачи заявления на возврат денежных средств согласно форме, указанной в приложении к Положению. Форма заявления может быть получена в кассе Театра.

6.4. К заявлению на возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе за наличный расчет, прикладывается билет с неподтвержденным контролем и кассовый чек.

6.5. К заявлению на возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе за безналичный расчет, прикладывается билет с неподтвержденным контролем, кассовый чек, банковские реквизиты.

6.7. Возврат электронного билета посетитель осуществляет самостоятельно на электронной платформе quicktickets.ru, следуя инструкции онлайн-консультанта.

6.8. Театр при возврате посетителем билета на Мероприятие вправе предложить ему:

- посетить это Мероприятие в другое время;
- посетить другое проводимое Театром Мероприятие;
- вернуть стоимость билета.

7. Гардероб

7.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

7.2. 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.

7.3. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

8. Прочие условия

8.1. Отзывы о Мероприятиях можно оставить на сайте Театра.

8.2. Во время нахождения в Театре зрители обязаны: бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и правила, изложенные в Положении.

8.3. Посетителям (зрителям) запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в Театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легко воспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами;
- в целях соблюдения санитарно-гигиенических норм запрещается осуществлять прием пищи и напитков в зрительном зале;
- на территории Театра запрещается курение табачных изделий и электронных средств для курения.

8.4. Посетители (зрители) обязаны:

- не допускать неуважительное отношение к работникам и обслуживающему персоналу Театра;
- не нарушать общепринятые правила и нормы поведения в общественном месте (применять нецензурную брань, не позволять себе непристойное, грубое поведение, использовать предметы, создающие шумовой эффект и мешающие зрителям).

8.5. 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.

8.6. Театр обязан:

- обеспечить качество и культуру обслуживания пользователей;
- обеспечить необходимые удобства и комфорт в залах Театра.

Приложение
к положению
о правилах посещения театра

Форма-образец

Муниципальное автономное учреждение
«Театр актера и куклы «Петрушка»

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ БИЛЕТА

Я, _____,
(Ф.И.О.)
паспорт № _____ серия _____, выдан _____,
ИНН _____
проживающий(ая) по адресу _____,
(адрес по прописке)
Номер телефона _____
Прошу принять билет на возврат на спектакль (мероприятие) _____,
(наименование)
дата проведения спектакля (мероприятия) « _____ » _____ 20__ г.
Причина возврата: _____
и вернуть полную стоимость билета в размере: _____,
(сумма прописью)

Дата « _____ » _____ 20__ г. _____
(подпись)

Возврат осуществил кассир билетный: Ф.И.О.

Дата « _____ » _____ 20__ г. _____
(подпись)

Операцию по возврату билета утверждаю:
кассир билетный: Ф.И.О.

Дата « _____ » _____ 20__ г. _____
(подпись)