ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ «МОСКОВСКИЙ ТЕАТР ОКОЛО ДОМА СТАНИСЛАВСКОГО»

ПРИКАЗ

23 октября 2019. № 44/01

Об утверждении Положения о порядке реализации, возврата билетов и посещении спектаклей (мероприятий) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр ОКОЛО дома Станиславского»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр ОКОЛО дома Станиславского» с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между театром и зрительской аудиторией **приказываю:**

1. Утвердить прилагаемое к настоящему приказу Положение о порядке реализации, возврата билетов и посещении спектаклей (мероприятий) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр ОКОЛО дома Станиславского».
2. С 1 ноября 2019 г. работникам ГБУК г. Москвы «Московский театр ОКОЛО», осуществляющим реализацию билетов и прием зрителей, руководствоваться в своей деятельности утвержденным Положением о порядке реализации, возврата билетов и посещении спектаклей (мероприятий) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр ОКОЛО дома Станиславского».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного администратора Н.И. Косенко.

Директор К.Я. Заславский

Приложение
к приказу ГБУК г. Москвы
«Московский театр ОКОЛО»

от «23» октября 2019 г. № 44/ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке реализации, возврата билетов и посещении спектаклей (мероприятий) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр ОКОЛО дома Станиславского»

1. Общие положения

1.1. В настоящем Положении приняты следующие определения:

1.1.1. Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский театр ОКОЛО дома Станиславского» (далее – **Театр**) имеет следующие сцены: Новая сцена (г. Москва, Вознесенский пер. д.9, стр.3), коммерческая вместимость — до 100 мест; Малый зал «La Stalla» (г. Москва, Леонтьевский пер., д.8 стр.2), коммерческая вместимость — до 60 мест.

1.1.2. **Спектакль,** Мероприятие — театральное представление или иное зрелище, введенное в эксплуатацию внутренними нормативными документами Театра

1.1.3. **Зритель** - гражданин, посещающий Спектакли, Мероприятия Театра по приобретенным билетам, в том числе именным, оформленным в установленном настоящим Положением правилам.

1.1.4. **Покупатель** - гражданин, приобретающий билет (билеты) на Спектакли (Мероприятия) по установленным настоящим Положением правилам за наличный или безналичный расчет.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр ОКОЛО дома Станиславского» с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Театром и зрительской аудиторией и содержит правила реализации, возврата билетов и правила посещения Театра зрителем.

1.3. Репертуар Театра как совокупность различных произведений, исполняемых в Театре, ежемесячно утверждается приказом директора и

художественного руководителя. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно.

1.4. Настоящее Положение доводится до сведения Зрителей путем его размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра okolo.ru (далее — сайт Театра).

1.5. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в утвержденном репертуаре Театра (афише), состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.6. Информация о замене или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата билетов размещается в здании Театра в доступном для зрителей месте и публикуется на сайте Театра.

1.7. 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.

2. Порядок реализации 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,

б) через сеть Интернет на официальном сайте Театра,

с) у распространителей:

- уполномоченных физических или юридических лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Театром на право реализации билетов,
- через сеть Интернет на сайтах партнеров Театра.

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

2.1.3. Театральный 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. Билет содержит:

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

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

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

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, администраторов Театра, либо на сайте Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются.

2.1.8. Реализация билетов на текущий календарный месяц начинается не позднее 1-го числа предыдущего месяца. Информация о начале реализации билетов размещается в кассовом зале и на официальном сайте Театра.

2.1.9. Бронирование билетов может быть осуществлено с момента опубликования анонса соответствующего спектакля в афише Театра на официальном сайте. начинается за 30 (тридцать) дней и заканчивается в день проведения Мероприятия.

2.1.10. Покупатель должен выкупить забронированные билеты не позднее чем за 30 минут до начала Мероприятия, на которые был сделан заказ.

2.1.11. В случае нарушения сроков выкупа заказа, указанных в п. 3. 1.l(). настоящего Положения, заказ считается отменённым, бронированные билеты поступают в свободную продажу.

2.1.12. Льготные (согласно Законодательству РФ) категории граждан обслуживаются вне очереди. Порядок осуществления реализации льготных билетов указан в приложении 1, 2 к настоящему Положению, которое является его неотъемлемой частью.

2.2. Особенности реализации билетов через кассы Театра

2.2.1. Реализация билетов на спектакли (мероприятия) Театра через кассы Театра осуществляется за наличный и безналичный 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 билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) зритель может уточнить в кассе Театра по телефону +7 (495) 690-25-57, а также на сайте Театра.

2.3. Особенности реализации билетов через официальный сайт Театра

2.3.1. Реализация билетов на спектакли (мероприятия) Театра через сайт Театра осуществляется только за безналичный расчет.

2.3.2. Приобретение билета через сайт Театра, возможно исключительно на сайте https://www.okolo.ru/

2.3.3. Для приобретения билета через сайт Театра, зритель должен самостоятельно посетить официальный сайт Театра, далее выбрать интересующий его спектакль (мероприятие) и время его показа во вкладке «афиша» и кликнуть на кнопку «купить билет», соответствующую выбранному спектаклю (мероприятию) и времени его проведения, после чего, выбрать место из доступных, и кликнуть на кнопку «Купить», после чего, в открывшейся интернет-странице ввести необходимые значения платежной банковской карты, а также иные сведения, предусмотренные для заполнения и кликнуть кнопку «продолжить». При этом, приобрести билет возможно исключительно при согласии зрителя с условиями пользовательского соглашения и согласия с обработкой и использованием персональных данных зрителя, указанных им при оформлении заказа на условиях и для целей, определенных пользовательским соглашением Театра.

2.3.4. Приобретение и оплата билета возможна, при условии наличия на счету зрителя необходимой суммы для приобретения билета. При

недостаточности суммы, билет считается непроданным, о чем зрителю всплывает соответствующее оповещение на странице оплаты билета.

2.3.5. В случае оплаты билета, билет формируется автоматически и всплывает на экране оплаты, а также направляется зрителю на указанную ранее им электронную почту. В таком случае бланк билета формируется с использованием автоматических систем.

2.3.6. Распечатка билета на выбранный покупателем спектакль (мероприятие) осуществляется зрителем самостоятельно.

2.3.7. После получения электронного билета, покупатель обязан в течение календарного дня, проверить дату спектакля (мероприятия), указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сумму покупки.

2.4. Особенности реализации билетов через распространителей

2.4.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Театр заключает договоры с распространителями билетов, список и контактная информация которых публикуется на сайте Театра.

2.4.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на спектакли (мероприятия) Театра, а также при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

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, при этом распространители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Театр ответственности не несет, если это предусмотрено условиями договора с распространителями.

3. Порядок возврата билетов

3.1. Общие положения

3.1.1. Зритель или 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, Театр не возмещает покупателю стоимость билета.

3.1.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства за приобретенные поврежденные билеты 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. 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 объёме.

3.2. Особенности возврата билетов, купленных через сайт и кассу Театра

3.2.1. Зритель (Покупатель) 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 таком случае возврат билетов по инициативе зрителя осуществляется до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете с полным возвратом денежных средств на основании заявления Зрителя по письменному заявлению, составленному в произвольной форме с указанием своих паспортных данных, места фактического проживания, а также номер мобильного телефона и адрес электронной почты на имя директора Театра (далее — Заявление). Вместе с Заявлением зритель передаёт подлежащий возврату билет.

3.2.2. В случае намерения зрителя или покупателя билета вернуть билет, приобретенный в кассе Театра за безналичный расчет (банковская карта), такое лицо вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть денежные средства за приобретённый билет путем написания соответствующего заявления

на возврат денежных средств, до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете с полным возвратом денежных средств на счет банковской карты, с который была совершена покупка билета.

3.2.3. В случае намерения зрителя или покупателя билета вернуть билет, приобретенный на сайте Театра за безналичный расчет (банковская карта), такое лицо вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть денежные средства за приобретенный билет путем написания соответствующего заявления на возврат денежных средств, до начала спектакля (мероприятия), указанного на билете с полным возвратом денежных средств на счет банковской карты, с который была совершена покупка билета, на условиях, указанных на сайте https://www.okolo.ru/

3.2.4. Возврат денежных средств, за возвращенный билет, осуществляется Театром в течении 10 дней, со дня подачи покупателем заявления, на возврат денежных средств.

3.2.5. Не подлежат возврату билеты в кассе Театра, полученные зрителем по:

- коллективным заявкам;
- на безвозмездной основе;
- приобретенных у распространителей.

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

3.3. Особенности возврата билетов через распространителей

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

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 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 — после звонка.

4.1.3. 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 и личного досмотра зрителей, 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 здание Театра.

4.1.7. При проходе организованной группы зрителей, старший группы передаёт 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 после I 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.

- 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. 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. 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, после оплаты зрителем, потерявшим номерок, суммы компенсации его стоимости.

5.4. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает до ухода последнего зрителя.

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 возникновения чрезвычайного положения, строго следовать указаниям администрации Театра.
- 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, нарушения 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, позвонив по телефону +7 (495) 690-25-57.