«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГАУ НСО НГАДТ «Красный факел»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.П. Кулябин

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г.

**Регламент предоставления основной услуги**

**ГАУ НСО НГАДТ «Красный факел»,**

**а также сопутствующих ей услуг**

1. **Правила входа в театр для зрителей.**
   1. Вход зрителей в театр осуществляется только по билетам, которые характеризуются установленным стилем и дизайном театра, имеют номер, содержат название спектакля/концерта, указание даты и времени начала спектакля/концерта, а также возрастное ограничение для его посещения.
   2. Билет, предъявляемый зрителем при входе, должен иметь сохранную отрывную часть, которую при контроле билета на входе отрывает контролер. Если отрывная часть билета утрачена, это означает, что билет уже ранее проходил контроль, что является поводом для отказа во входе в театр лицу, предъявившему такой билет.
   3. Билет, предъявляемый зрителем при входе, должен нести на себе хорошо читаемую информацию о дате, времени, ряде и месте. Если билет был изрисован, намочен, измят или перенес другие повреждения, что сделало нечитаемой информацию о дате, времени, ряде и месте, такой билет считается недействительным.
   4. Вход в театр для зрителей открывается за час до объявленного начала спектакля, с этого момента зрителям предоставляются услуги гардероба, туалета, кафе, огороженной парковки перед зданием театра, администраторов зала, обеспечения безопасности в зрительском фойе.
   5. В случае посещения театра инвалидом на инвалидном кресле, зрителю желательно заблаговременно поставить об этом в известность администратора театра для обеспечения наиболее комфортной встречи такого зрителя на входе в театр.
   6. Посетителю может быть отказано во входе в театр в следующих случаях:

- состояние алкогольного/ наркотического/ токсического опьянения посетителя,

- агрессивное и общественно неприемлемое поведение,

- предъявление поддельного билета, билета другого учреждения культуры, билета на другую дату или другое мероприятие,

- отказ предъявить билет,

- предъявление испорченного или уже использованного билета (без отрывной части),

- попытка пройти в театр с животными,

- попытка пройти в театр с оружием любого вида,

- попытка пройти в театр в одежде или с предметами, пачкающими других посетителей / наносящими ущерб имуществу театра.

1. **Вход в зрительный зал.**
   1. Вход в зрительный зал с крупногабаритными вещами, с едой и напитками запрещен.
   2. Вход в большой зрительный зал открывается после первого звонка и закрывается после третьего звонка. Зрителям, не успевшим занять место до третьего звонка, предоставляется возможность занять свободные места (если такие есть) на балконе.
   3. Вход в малый зрительный зал после третьего звонка запрещен.
   4. Зрители занимают места, указанные в их билетах.
   5. Зритель, вошедший в зрительный зал по входному билету (без фиксированного места), занимает свободное место на балконе. В антракте зритель с входным билетом обязан уступить место зрителю, предъявившему билет на это место.
   6. Зрителям запрещается самостоятельно вносить в зрительный зал дополнительные стулья, без разрешения обслуживающего персонала занимать места на ступеньках, стоять в проходах, занимать свободные зрительские места под складирование личных вещей.
   7. Несанкционированная фото- и видеосъемка в зрительном зале запрещена как нарушение закона об авторских и смежных правах в отношении авторов спектакля. В случае несоблюдения этого требования театр имеет право разрешать конфликт с помощью правоохранительных органов.
   8. Курение в зрительном зале, а также во всех без исключения помещениях зрительской части театра (фойе, гардеробе, туалете) строго запрещено.
   9. В зрительном зале и в фойе организованна продажа программ спектакля и других информационных изданий театра за наличный расчет.
2. **Услуги гардероба.**
   1. Зрительский гардероб начинает свою работу за час до объявленного начала спектакля и заканчивает спустя полчаса после фактического окончания спектакля.
   2. Театр не несет ответственности за содержимое сумок, а также за ценные вещи, оставленные в карманах одежды, сданной на хранение в гардероб.
   3. В гардеробе зрителю предоставляются дополнительные услуги: прокат театрального бинокля и услуга сохранения цветов, принесенных зрителем с собой для вручения артистам. Взяв на прокат бинокль, зритель автоматически получает услугу обслуживания в гардеробе без очереди после спектакля.
   4. В случае потери номерка или бинокля зритель обязан возместить его стоимость.
   5. Для зрителей в инвалидных креслах предоставляет услуги малый гардероб.
3. **Охрана безопасности зрителей.**
   1. Театр охраняет безопасность зрителей в течение всего времени их нахождения в здании театра силами штатных или приглашенных специалистов.
   2. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств (пожар, техногенная авария, землетрясение и т.п.) театр организует эвакуацию зрителей из помещений зрительской части театра через основные и запасные выходы.
   3. Информация о путях эвакуации и запасных выходах размещена на схемах в фойе театра.
   4. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств по вине зрителей (открытый конфликт, драка, угрозы) специалисты по безопасности в интересах зрителей удаляют из зрительного зала нарушителей порядка и вызывают представителей правоохранительных органов.
4. **Услуги туалета.**
   1. В цокольном этаже здания работают мужской и женский туалеты. Состояние туалетов отвечает санитарно-эпидемиологическим нормам.
   2. Туалеты начинают свою работу за час до объявленного начала спектакля и заканчивает спустя полчаса после фактического окончания спектакля.
   3. Посетителям ВИП-ложи предоставляются услуги отдельного туалета на 2-м этаже.
   4. зртелям с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются услуги туалета для инвалидов на 1- этаже.
5. **Услуги буфета и кафе.**
   1. Зрительский буфет начинает свою работу за час до объявленного начала спектакля и заканчивает работу по окончании последнего антракта. После спектакля буфет не работает.
   2. Посетителям ВИП-ложи услуги буфета предоставляются индивидуально в помещении, примыкающем к ВИП-ложе на 2-м этаже.
   3. Состояние буфета и кафе, правила их работы отвечают санитарно-эпидемиологическим нормам для мест общественного питания и строго регламентированы утвержденным образом.
6. **Услуги по продаже билетов.**
   1. Основным местом продажи билетов является касса театра, расположенная в здании театра. Часы и правила ее работы размещены на двери кассы, в помещении кассового зала. Информация о работе кассы предоставляется всеми способами, указанными в Административном регламенте.

Покупка билетов в кассе осуществляется за наличный расчет, а также – при сохранности технических возможностей – за безналичный расчет.

* 1. Дополнительными кассами являются мобильные кассы (уполномоченные по организации зрителей), работающие в разных районах города по усмотрению театра. Мобильные кассы осуществляют продажу билетов только за наличный расчет.

1. 3. Услуга электронной продажи билетов предоставляется на официальном сайте театра, а также – по желанию театра – на сайтах иных кампаний, реализующих билеты по договору с театром.
2. **Правила возврата билетов:**
   1. В день спектакля сдать билет в кассу нельзя.
   2. При возврате билета в кассу за три и более дня до заявленной в нем даты спектакля театр возмещает 75 % стоимости билета.
   3. При возврате билета в кассу менее, чем за три дня до заявленной в нем даты спектакля, театр возмещает 50 % стоимости билета.
   4. . В случае отмены или замены спектакля по вине театра билет принимается по месту приобретения либо кассой театра с возмещением 100 % стоимости.
   5. В случае отмены или замены спектакля, не принадлежащего репертуару театра и исполняемого на его площадке в рамках гастролей, фестивалей, иных мероприятий на правах аренды сцены, вернуть билет в кассу театра нельзя. Переговоры о порядке разрешения ситуации проводит со зрителями непосредственно устроитель мероприятия – арендатор сцены.
   6. Замена исполнителя в спектакле не является поводом для возврата или замены билета.
   7. В случае внесения изменений в правила возврата билетов, театр обязан по желанию зрителя применить в отношении него те правила, которые действовали на момент покупки им билета и с которыми он был на тот момент ознакомлен.

Зам. директора по организации зрителей Е.Н. Колчина