

Утверждаю:
Директор ГАУ НСО НГАДТ «Красный факел»
А.А. Горейвчева
« 1 » марта 2024 г.

РЕГЛАМЕНТ ГАУ НСО НГАДТ «Красный факел» по взаимодействию с потребителями услуги по показу спектаклей

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» и регламентирует порядок взаимодействия государственного автономного учреждения Новосибирской области «Новосибирский государственный академический Ордена Трудового Красного Знамени драматический театр «Красный факел») (далее – Учреждение, Театр) с потребителями услуги «Показ (организация показа) спектаклей (театральных постановок)» (далее - Потребители) по продаже и возврату билетов на спектакли, проводимые на площадках Учреждения, а также правила посещения мероприятий, проводимых в Учреждении.

1.2. Настоящий Регламент доводится до сведения Потребителей путем размещения на информационных стендах в кассовом зале Учреждения и на официальном сайте Учреждения <https://red-torch.ru/>.

2. Услуги по продаже билетов.

2.1. Потребители могут приобрести билеты на спектакли и мероприятия Учреждения в соответствии с возрастными рекомендациями, указанными в афишах, репертуарных листах и на официальном сайте Учреждения:

- в основной кассе Учреждения, расположенной по адресу г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 19;
- в театральных кассах города Новосибирска;
- у официальных представителей Учреждения - уполномоченных по продаже театральных билетов;
- на официальном сайте Учреждения <https://red-torch.ru/>.

2.2. Информацию о наличии билетов на конкретные даты и спектакли (мероприятия) Потребители могут получить:

– в основной кассе Учреждения, расположенной по адресу: г. Новосибирск, ул. Ленина, д. 19;

– у администраторов Учреждения по телефону: (383) 210-04-01, 231-14-08;

– на официальном сайте Учреждения <https://red-torch.ru/>.

2.3. По указанным в пункте 7.2 телефонам можно оформить бронирование билетов на спектакли (мероприятия). Забронированные билеты необходимо выкупить в кассе Учреждения в течение трёх полных суток с момента оформления заявки.

2.4. Бронирование билетов прекращается за три дня до даты показа спектакля (проведения мероприятия). Все оформленные, но невыкупленные вовремя заявки на бронирование аннулируются.

В течение трех дней до даты показа спектакля (проведения мероприятия) Потребитель может приобрести билеты в кассе Учреждения или на его официальном сайте <https://red-torch.ru/>, при наличии свободных мест, без предварительного бронирования.

2.5. При покупке билетов Потребители имеют право получить информацию о театральной постановке (мероприятии), допустимой возрастной категории, наличии льгот, правилах посещения Учреждения.

2.6. Оплачивая билет на спектакль (мероприятие), проводимый Учреждением, Потребители подтверждают факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Учреждением, а также своё согласие с настоящим Регламентом.

3. Правила возврата билетов

3.1. Данные правила разработаны в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации, в частности:

- "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1)

- Постановление Правительства РФ от 18.09.2020 N 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"

3.2. В случае отмены проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета. Посетитель вправе оформить возврат билета в течение 10 дней с даты отмененного мероприятия.

3.3. В случае замены, либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия билеты принимаются к возврату до фактического начала замененного, либо перенесенного мероприятия.

3.4. В случае замены проводимого театром зрелищного мероприятия билеты остаются действительными. Обмен билетов не производится.

3.5. Билеты (в том числе электронные билеты) обмену не подлежат. В случае необходимости покупатель вправе произвести возврат билета в соответствии с данными правилами и законодательством Российской Федерации.

3.6. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.7. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.

3.8. В случае отказа посетителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия билеты к возврату не принимаются (посетителю стоимость билета не возвращается).

3.9. Билет не подлежит возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля.

3.10. Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

3.11. В случае повреждения билета, которое не позволяет установить его реквизиты и подлинность, а также в случае отсутствия отрывной части, билет не восстанавливается и денежные средства не возвращаются.

3.12. Возврат зрительских билетов производится на основании заявления утвержденной Министерством культуры РФ формы, при предъявлении оригинала неиспользованного билета, паспорта заявителя и кассового чека в театральную кассу.

3.13. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств театр сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе.

О принятом решении о возврате денежных средств театр сообщает посетителю не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

Возврат денежных средств осуществляется посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.14. Выплата денежных средств за билеты, купленные в кассе театра через банковский терминал, осуществляется на банковскую карту, по которой был проведен платеж. Обратиться за возвратом денежных средств на банковскую карту может только держатель карты. Возврат денежных средств на банковскую карту осуществляется в срок, установленный внутренними правилами банка, и составляет обычно не более 30 дней.

3.15. Билеты (в том числе электронные билеты), приобретенные у билетных операторов, подлежат возврату только по месту приобретения и не подлежат возврату в кассу театра.

3.16. Театральные билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств организации, подлежат возврату только через организацию, которая оформляла коллективную заявку.

3.17. Деньги, которые приобретатель билетов заплатил сверх цены билета уполномоченным лицам и лицам, которым переданы права и обязанности по реализации билетов, возврату не подлежат. То есть при возврате билета стоимость его доставки посетителю не компенсируют.

4. Правила входа в театр для зрителей.

4.1. Вход зрителей в театр осуществляется только по билетам, которые характеризуются установленным стилем и дизайном театра, имеют номер, содержат название спектакля/мероприятия, указание даты и времени начала спектакля/мероприятия, а также возрастное ограничение для его посещения; либо по электронному билету, предъявляемому в распечатанном виде или на электронном носителе.

4.2. 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.

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. В случае посещения театра инвалидом на инвалидном кресле-коляске, зрителю желательно заблаговременно поставить об этом в известность администратора театра для обеспечения наиболее комфортной встречи такого зрителя на входе в театр.

4.6. 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.

5. Вход в зрительный зал.

5.1. Вход в зрительный зал с крупногабаритными вещами, с едой и напитками запрещен.

5.2. 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.

5.3. Вход в малый зрительный зал после третьего звонка запрещен.

5.4. Зрители занимают только те места, которые указаны в их билетах.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. Несанкционированная фото- и видеосъемка в зрительном зале запрещена.

5.8. Курение в зрительном зале, а также во всех без исключения помещениях зрительской части театра (фойе, гардеробе, туалете) строго запрещено.

6. Услуги гардероба.

6.1. Зрительский гардероб начинает свою работу за час до объявленного начала спектакля и заканчивает спустя полчаса после фактического окончания спектакля.

6.2. Театр не несет ответственности за содержимое сумок, а также за ценные вещи, оставленные в карманах одежды, сданной на хранение в гардероб.

6.3. В случае потери номерка зритель обязан возместить его стоимость.

6.4. Для зрителей в инвалидных креслах-колясках предоставляет услуги малый гардероб.

7. Услуги туалета.

7.1. В цокольном этаже здания работают мужской и женский туалеты. Состояние туалетов отвечает санитарно-эпидемиологическим нормам.

7.2. Туалеты начинают свою работу за час до объявленного начала спектакля и заканчивают спустя полчаса после фактического окончания спектакля.

7.3. Посетителям ВИП-ложи предоставляются услуги отдельного туалета на 2-м этаже.

7.4. Зрителям с нарушениями опорно-двигательного аппарата предоставляются услуги туалета для инвалидов на 1- этаже.

8. Услуги буфета.

8.1. Зрительский буфет начинает свою работу за час до объявленного начала спектакля и заканчивает работу по окончании последнего антракта. После спектакля буфет не работает.

8.2. Посетителям ВИП-ложи услуги буфета предоставляются индивидуально в помещении, примыкающем к ВИП-ложе на 2-м этаже.

9. Общие правила посещения Театра

9.1. Приобретая билет на спектакль, зритель принимает на себя обязательство соблюдать настоящие Правила и довести их до сведения других лиц, которые будут посещать Театр по приобретенным им билетам.

9.2. Вход в театр открывается за час до объявленного начала спектакля только для зрителей, предъявивших свои билеты. С этого момента зрителям предоставляются услуги гардероба, туалета, кафе, огороженной парковки перед зданием театра, администраторов зала, обеспечения безопасности в зрительском фойе.

9.3. Каждый зритель должен иметь отдельный билет или приглашение. Билет на детский спектакль необходимо приобретать на ребёнка с 3-х лет. На вечерние спектакли дети младше 7 лет не допускаются.

9.4. Пропуск в Учреждение осуществляется через линию контроля, оборудованную стационарными и ручными металлоискателями, с целью выявления запрещенных к проносу в здание предметов.

Граждане, имеющие кардиостимуляторы и иные устройства медицинского характера, при подходе к линии контроля обязаны сообщить об этом дежурному администратору. Граждане с ограниченными возможностями здоровья подлежат контролю ручным металлоискателем, а сопровождающие их лица проходят линию контроля на общих основаниях.

9.5. При покупке билета зритель соглашается следовать возрастным рекомендациям и указаниям на билете и афише. За нарушение данных рекомендаций театр ответственности не несет.

9.6. При покупке билета зрителем с ограниченными возможностями передвижения (использующим инвалидное кресло) администрация просит Вас предупредить о визите на конкретный спектакль, позвонив по телефону +7 (383) 210-04-01,231-14-08 в будние дни с 10:00 до 17:30.

9.7. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля другим в случае болезни артиста или по техническим причинам. В этом случае по желанию зрителя деньги за билет могут быть возвращены.

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

9.9. Курение во всех без исключения помещениях зрительской части театра (фойе, зрительном зале, гардеробе, туалете) запрещено.

9.10. Запрещено заходить на сцену, в технические и служебные помещения театра, перемещать предметы интерьера. Во время спектакля запрещены любые передвижения по зрительному залу, шум, разговоры, в том числе по телефону, прием пищи и напитков.

9.11. Вход в театр с животными запрещен.

9.12. Верхняя одежда от зрителей принимается на хранение гардеробщиком в соответствии с ГК РФ ст. 887. В случае потери номерка зритель обязан возместить его стоимость (утеря номерка — 200 рублей). Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

9.13. Театр не несет ответственность за содержимое сумок, а также за ценные вещи, оставленные в карманах одежды, сданной на хранение в гардероб.

9.14. После спектакля гардероб и парковка перед зданием театра работает в течение получаса.

9.15. Зритель обязуется уважительно относиться к обслуживающему персоналу, администрации Театра и другим посетителям, в спокойном ключе решать совместно с ними возникающие вопросы, не допускать нарушения общепринятых норм поведения (нецензурная брань, агрессия, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих другим зрителям не допускаются).

9.16. При посещении спектакля детской группой руководитель группы и родители принимают на себя полную ответственность за поведение каждого ребенка группы во время спектакля и в антракте.

9.17. Зритель обязуется бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба — возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

9.18. Театр охраняет безопасность зрителей в течение всего времени их нахождения в здании театра.

9.19. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств театр организует эвакуацию зрителей из помещений зрительской части театра через запасные выходы. Информация о путях эвакуации и запасных выходах размещена на схемах в фойе театра.

Использование билетов.

9.20. В случае опоздания зрителем на спектакль ему следует занять предложенное администратором место на балконе или в амфитеатре, а место, указанное на билете, можно будет занять после антракта. Билет не подлежит обмену или возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля.

9.21. Входной билет — это билет без указанного места. После третьего звонка контролеры предлагают обладателю входного билета место на балконе или в амфитеатре. Если свободных мест нет, будет предложено занять место на ступеньке — на специальной подушке.

9.22. Если вы забыли, потеряли билет или он был испорчен, занять свое место в зале можно только после приобретения дополнительного входного билета.

9.23. Билет не дублируется для финансовой и налоговой отчетности. Билет является бланком строгой отчетности.

9.24. Приобретенный билет должен предъявляться в надлежащем состоянии: без порезов, проколов, наклеек, исправлений и иметь все атрибуты первоначально приобретенного билета. Если билет испорчен, то он становится недействительным и освобождает театр от каких-либо обязательств по нему. При приобретении билета обязательно проверяйте его состояние: наличие на билете отрывной части до посещения мероприятия обязательно!

9.25. После покупки билета владелец обязан хранить его до окончания мероприятия.

9.26. Театр не несет какой-либо ответственности за билеты, купленные на подозрительных сайтах и у лиц, не уполномоченных театром на их продажу.

Вход и пребывание в зрительном зале

9.27. Вход в Большой зрительный зал открывается после первого звонка и закрывается после третьего звонка. Зрителям, не успевшим занять свои места до третьего звонка, предоставляется возможность занять свободные места (если такие есть) на балконе.

9.28. Вход в Малый зал после третьего звонка категорически запрещен.

9.29. Входить в зрительный зал в верхней одежде, а также вносить ее, размещать на зрительских местах, проносить в зал крупногабаритные вещи, пачкающиеся предметы, еду и напитки запрещено.

9.30. Зритель обязан занимать место согласно месту и ряду, указанным в билете. 9.31. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах.

9.32. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля.

9.33. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя покинуть зрительный зал и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

9.34. На время спектакля необходимо выключить мобильные телефоны или переключить их в беззвучный режим работы.

9.35. Несанкционированная фото- и видеосъемка в зрительном зале запрещена.

9.36. Цветы актерам зритель может вручить после спектакля во время поклона. Для наилучшего сохранения цветов на время спектакля зритель может воспользоваться услугой хранения цветов в гардеробе, а для вручения цветов — при желании — может обратиться к помощи работников зрительного зала (контролеров).

10. Согласие на обработку персональных данных

10.1. Оплачивая билет на спектакль (мероприятие), проводимый Учреждением, Потребители подтверждают факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Учреждением, а также дают согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: - паспортные данные; - иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Потребителями и Учреждением в целях: продажи, возврата билетов на спектакли (мероприятия), проводимые Учреждением, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента оплаты Потребителями билетов и до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации на обработку персональных данных.

Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных Потребителей осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.