

ПРИКАЗ

г. Томск
31 марта 2022 г.

№ 45

Об утверждении
локальных актов

Руководствуясь Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 9 октября 1992 года N 3612-1, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о правилах посещения ОГАУК ТО ТЮЗ согласно приложению № 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить Положение о подарочных сертификатах ОГАУК ТО ТЮЗ согласно приложению № 2 к настоящему приказу.
3. Утвердить форму заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета), в том числе, именного билета, содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ОГАУК ТО ТЮЗ зрелищное мероприятие согласно приложению № 3 к настоящему приказу.
4. Утвердить форму заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета (электронного билета), в том числе, именного билета, содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ОГАУК ТО ТЮЗ зрелищное мероприятие согласно приложению № 4 к настоящему приказу.
5. Утвердить форму заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации билета (электронного билета), в том числе, именного билета, содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ОГАУК ТО ТЮЗ зрелищное мероприятие согласно приложению № 5 к настоящему приказу.

Директор



А.А. Сидоров

Положение о правилах посещения

ОГАУК ТО ТЮЗ

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила необходимо соблюдать во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций и ознакомиться с ними до приобретения билета. Данные правила размещаются в кассе Театра, на сайте tuz-tomsk.ru и в социальных сетях.
- 1.2. Целью данных Правил является обеспечение сохранности имущества Театра, охрана общественного порядка, обеспечение безопасности зрителей и работников Театра.
- 1.3. Приобретая билет на спектакль Театра и предъявляя его на контроль в Театре, Зритель выражает свое согласие с данными Правилами и обязуется соблюдать их и общественный порядок в здании Театра.

2. Приобретение билета

- 2.1. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора со Зрителем. Билет содержит:
- наименование и вид услуги;
 - время оказания услуги (время проведения мероприятия);
 - место проведения мероприятия, а также ряд и место Зрителя в зрительном зале;
 - цену услуги.
- 2.2. Билеты Зритель может приобрести:
- в кассе Театра (по адресу: ул. Нахановича, 4). График работы кассы: ежедневно с 10:00-19:30. Телефон: +7 (3822) 51-36-55;
 - онлайн на сайте театра tuz-tomsk.ru;
 - в составе группы зрителей, совершая коллективные покупки через ведущего менеджера отдела продаж (тел: +7 913 820-95-99).
- 2.3. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета).
- 2.4. Билет (или приглашение) необходимо сохранять до окончания спектакля и предъявлять его по первому требованию контролеров и администрации Театра.
- 2.5. При приобретении билета на спектакль Театра необходимо учитывать возрастные ограничения и иные особенности спектакля, указанные в репертуарном плане, афишах, на официальном сайте tuz-tomsk.ru, в социальных сетях.
- При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются!
- 2.6. Приобретение билетов для несовершеннолетних:
- билеты в Театр приобретаются с 3-летнего возраста. На ребенка до 3 лет, занимающего отдельное место, также необходимо приобрести билет;
 - дети до 7 лет проходят в Театр для просмотра спектакля только в сопровождении родителей или других ответственных лиц;
 - просмотр несовершеннолетними спектаклей с возрастным ограничением 16+ и 18+ допускается только в сопровождении родителей или других ответственных лиц.

При приобретении билетов для несовершеннолетних Театр рекомендует оценить адекватность сценического действия их возрастным особенностям восприятия и поведения при просмотре спектакля. Ознакомиться с подробной информацией о спектаклях можно в кассе Театра и на сайте tuz-tomsk.ru.

2.7. Театром установлены льготы на приобретение билетов. **Скидку в 50% от стоимости услуги имеют право получить:**

- дети-инвалиды и лица их сопровождающие (1 чел.) при предъявлении подтверждающего документа;
- дети-сироты и лица их сопровождающие (1 чел.) при предъявлении документа, подтверждающего статус ребёнка;
- инвалиды I группы при предъявлении подтверждающего документа и лица их сопровождающие (1 чел.);
- ветераны и участники ВОВ и приравненные к ним категории граждан при предъявлении удостоверения;
- вдовы инвалидов и погибших участников ВОВ при предъявлении подтверждающего документа;
- жители блокадного Ленинграда при предъявлении подтверждающего документа.

В случаях приобретения билетов по «Пушкинской карте» инвалид, являющийся владельцем карты, оплачивает 100% от стоимости билетов, сопровождающее лицо проходит бесплатно.

2.8. Театром могут вводиться дополнительные льготы в рамках специальных программ и акций.

2.9. В Театре действуют подарочные сертификаты номиналом 1000, 1500, 2000, 3000 рублей (подробные правила указаны в «Положении о подарочных сертификатах ОГАУК ТО ТЮЗ от 14.07.2021г., Приложение № 2).

2.10. Возврат билетов.

Возврат билетов на зрелищные мероприятия ОГАУК ТО ТЮЗ производится по следующим правилам:

2.10.1. В случае отмены, замены либо переноса спектакля Театром Зрителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.

2.10.2. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя/ребенка Зрителя, возврат билета Зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Театром. В этом случае:

- 1) Зрителю необходимо обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в кассу Театра (в часы ее работы) лично либо через представителя, действующего на основании доверенности, заверенной нотариально.
- 2) Обратиться с заявлением за возвратом денежных средств Зритель вправе не позднее 14 дней с даты проведения зрелищного мероприятия, на которое им был приобретен билет. Театр не принимает заявления о возврате денежных средств за неиспользованный билет в связи с болезнью Зрителя/ребенка Зрителя, поданные более чем через 14 дней после проведения зрелищного мероприятия.
- 3) Заявление в связи с болезнью Зрителя/ребенка Зрителя подается по форме, утвержденной Театром, в количестве 2-х экземпляров.
- 4) Подача заявления на возврат денежных средств в связи с болезнью производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя), и при необходимости документа, подтверждающего личность ребенка Зрителя.
- 5) При подаче заявления о возврате денежных средств в связи с болезнью Зрителя/ребенка Зрителя он (его представитель) также предоставляет следующие документы:
 - неиспользованный билет и чек на посещение зрелищного мероприятия (оригинал);
 - оригинал справки медицинского учреждения или копию листка нетрудоспособности;
 - доверенность на представителя (копия);
 - документ, подтверждающий степень родства с ребенком.

В случае, если форма и реквизиты билета не соответствуют утвержденным формам и реквизитам либо билет содержит исправления или является поддельным; если представленные

Зрителем медицинские документы содержат недостоверную информацию или не предоставлены, заявление приему не подлежит.

- 6) Уполномоченный сотрудник Театра (кассир) принимает заявление и регистрирует его в соответствующем журнале. Второй экземпляр заявления с отметкой о принятии выдается Зрителю (его представителю).
- 7) Решение о возврате денежных средств принимается специально созданной комиссией Театра в срок до 7 календарных дней со дня регистрации заявления.
- 8) Комиссия проверяет подлинность документов, приложенных к заявлению, и сведений, содержащихся в них, после чего принимает решение осуществить выплату денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в связи с болезнью Зрителя либо об отказе в такой выплате.
- 9) О принятом решении Театр сообщает Зрителю в течение 2 рабочих дней.
- 10) Возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью Зрителя осуществляется зачислением на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, либо непосредственно в кассе Театра, в случае приобретения билета за наличный расчет.

2.10.3. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Театром. В этом случае:

- 1) Зритель должен (имеет право) обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в кассу Театра (в часы ее работы) лично либо через представителя, действующего на основании доверенности, заверенной нотариально.
- 2) Обратиться с заявлением о возврате денежных средств Зритель вправе не позднее 30 дней с даты проведения зрелищного мероприятия, на которое Зрителем был приобретен билет.

Возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника возможен в случае, если смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия.

Театр не принимает заявления в связи со смертью родственника, поданные более чем через 30 дней после проведения зрелищного мероприятия.

- 3) Заявление о возврате денежных средств в связи со смертью родственника подается по форме, утвержденной Театром, в количестве 2-х экземпляров.
- 4) Подача заявления о возврате денежных средств производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя).
- 5) При подаче заявления в связи со смертью родственника Зритель предоставляет следующие документы:

- неиспользованный билет и чек на посещение зрелищного мероприятия (оригинал);
- зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти по форме №106/у-08 (оригинал или копия) при условии, что смерть в соответствии с документом наступила не более чем за 10 дней до даты начала зрелищного мероприятия;
- документы, подтверждающие степень родства (оригинал или копия);
- доверенность на представителя.

В случае, если форма и реквизиты билета не соответствуют утвержденным формам и реквизитам либо билет содержит исправления или является поддельным; если представленные Зрителем медицинские документы содержат недостоверную информацию или не предоставлены, заявление приему не подлежит.

- 6) Уполномоченный сотрудник Театра (кассир) принимает заявление и регистрирует его в соответствующем журнале. Второй экземпляр заявления с отметкой о принятии выдается Зрителю (его представителю).
- 7) Решение о возврате денежных средств принимается специально созданной комиссией Театра в срок до 7 календарных дней со дня регистрации заявления.

- 8) Комиссия проверяет подлинность документов, приложенных к заявлению, и сведений, содержащихся в них, после чего принимает решение осуществить выплату денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие в связи со смертью родственника Зрителя либо об отказе в такой выплате.
- 9) О принятом решении Театр сообщает Зрителю в течение 2 рабочих дней.
- 10) Возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника Зрителя осуществляется зачислением на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, либо непосредственно в кассе Театра в случае приобретения билета за наличный расчет.

2.10.4. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля по иным причинам, не перечисленным в пунктах 2.10.1, 2.10.2, 2.10.3, Зритель имеет право при возврате билета на возмещение:

- не позднее чем за 10 дней до спектакля — 100% цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до спектакля - 50% цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до спектакля — 30% цены билета;
- в случае отказа Зрителя от посещения спектакля, менее чем за 3 дня до его показа, стоимость билета Зрителю не возвращается.

2.11. Билеты на спектакли, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций (в том числе льготных, скидочных), к возврату не принимаются.

2.12. Возврат стоимости билета Зрителю осуществляется Театром либо уполномоченным Театром лицом, у которого был приобретен билет.

2.13. Приобретая билет, Зритель дает согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром в целях: продажи, возврата билетов на спектакли, проводимые Театром, 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.

3. Доступ на мероприятия Театра и пребывание в Театре.

3.1. Доступ зрителей в Театр осуществляется строго по билетам (по пригласительным) через центральный вход.

3.2. Рекомендуется приходить в Театр заранее, чтобы избежать большого скопления людей на входе.

3.3. Центральный вход в Театр открывается за 1 час до начала спектакля.

3.4. При посещении Театра одежда должна быть опрятной и чистой, Зритель следит за тем, чтобы она не причиняла неудобство другим посетителям Театра.

3.5. Верхняя одежда оставляется в гардеробе. В случае утери или порчи номерка Зритель возмещает его стоимость.

3.6. Театр не несет ответственности за утрату денег и других ценностей, оставленных Зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

3.7. Работа театрального буфета начинается за 1 час до начала спектакля и продолжается во время антракта.

3.8. В случае обнаружения у Зрителя запрещенных предметов (колюще-режущих, оружия, средств самообороны, алкогольных напитков и наркотических средств) администрация Театра вправе отказать в посещении Театра.

3.9. Зрители в составе большой группы передают билеты контролеру через сопровождающего, который затем отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой. Опоздавших зрителей из группы сопровождающий встречает на входе самостоятельно.

3.10. В условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID -19) при входе в Театр Зритель обязан:

- надеть медицинскую маску;
- произвести обработку рук дезинфицирующими средствами;
- осуществить контроль температуры тела.

4. Вход в зрительный зал и просмотр спектакля.

4.1. Запуск зрителей в зал осуществляется после первого звонка (не ранее, чем за 15 минут до начала спектакля). Третий звонок служит сигналом начала спектакля.

4.2. Зрители обязаны занимать места согласно номеру ряда и места, указанным в билетах.

4.3. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов (пригласительных).

4.5. В случае опоздания на спектакль большой формы (большая сцена), Зрителю необходимо обратиться к администраторам, они предложат занять ближайшие свободные места. Занять места, указанные в приобретенных билетах, Зритель сможет во время антракта.

4.6. На спектакли камерной формы (малая сцена, планшет большой сценой и другие специальные площадки) вход в зал после третьего звонка запрещен, билет в этом случае не возвращается.

4.7. На время спектакля необходимо выключить мобильные телефоны или перевести их в беззвучный режим работы.

4.8. Во время спектакля запрещены любые передвижения по зрительному залу, шум, разговоры, прием пищи и напитков, разговоры по телефону, прием сообщений и уведомлений социальных сетей.

4.9. В соответствии с законодательством Российской Федерации спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото- и видеосъемка без специального разрешения администрации Театра запрещены.

4.10. После окончания спектакля необходимо оставаться на своих местах до полного включения света.

4.11. При групповом посещении спектакля детьми сопровождающие группу взрослые (в том числе родители) принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

4.12. Родители и другие сопровождающие группу детей лица должны обеспечить, чтобы дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям. Во время спектакля сопровождающие несут ответственность за поведение детей из группы.

5. Услуги для людей с ограниченными возможностями.

5.1. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, Зрителю необходимо заблаговременно в будние дни с 10:00 по 18:00 по тел.: (3822) 51-36-42 сообщить администраторам о предстоящем посещении Театра.

5.2. В день спектакля администратор за час до начала встретит зрителей и поможет беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.

6. Прочие условия.

6.1. Зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу Театра;
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящие Правила;
- в случае причинения Театру материального ущерба, Зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. В Театре запрещено:

- находиться в рабочей или грязной одежде;
- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- проносить большие и хозяйственные сумки, тележки и иные объемные предметы;
- проходить без билета на мероприятия;
- посещать без специального разрешения и сопровождения администрации какие-либо зоны Театра за пределами зрительской: малая сцена, планшет большой сцены и другие специальные площадки, технические и служебные помещения (разрешено: зрительные залы, фойе, буфет, гардероб, туалеты);
- курить;
- разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- трогать руками инсталляции, а также другие не предназначенные для этого объекты;
- бегать по фойе.

6.3. Со стороны Зрителя недопустимо неуважительное отношение к администрации Театра и обслуживающему персоналу, нарушение общественных правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

6.4. Зрители, не выполняющие требования администрации Театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из Театра, при этом стоимость услуг не возвращается.