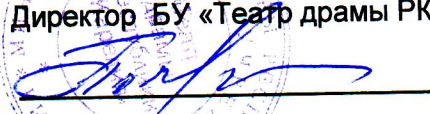


УТВЕРЖДАЮ:
Директор БУ «Театр драмы РК»

А.П.Побережный – Береговский
«01» января 2017 г.

**Бюджетное учреждение
«Театр драмы Республики Карелия»
Положение о работе административной и билетно-кассовой служб**

1. Общие положения

1.1. Театр – учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и своим Уставом, в целях обеспечения права граждан на равный доступ и участие в культурной жизни, а также пользование услугами, предоставляемыми Театром; развития и популяризации театрального искусства; сохранения и пропаганды духовных и нравственных ориентиров общества; обеспечения потребностей населения города Петрозаводска и районов республики в сценическом искусстве.

1.2. Репертуар Театра как совокупность драматических, музыкальных и других произведений, исполняемых в Театре, утверждается руководством Театра на каждый театральный сезон. Длительность спектаклей и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений определяется Театром самостоятельно.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом театра, действующим законодательством Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 1 декабря 2004 г. № 712 « О предоставлении льгот отдельным категориям посетителей Федеральных государственных организаций культуры» и действующими документами театра.

1.4. Настоящее Положение предназначено для повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Театром и зрительской аудиторией.

1.5. Настоящее Положение содержит правила продажи, возврата театральных билетов, порядок реализации билетов льготным категориям граждан и правила посещения театра зрителем.

1.6. Настоящее Положение утверждается директором театра.

1.7. Все изменения в Положение вносятся отдельным приказом и в этот же день доносятся до сведения административной и кассовой служб.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на спектакли БУ «Театр драмы РК» в кассе театра, через уполномоченных по продаже театральных билетов.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и спектакли зритель может уточнить в кассе театра по тел. 76-80-76 или у зав. билетными кассами 78-05-43. Режим работы кассы театра: с 11:00 до 19:00, ежедневно.

2.3. Бронирование билетов заканчивается за 3 (три) дня до даты спектакля из репертуара БУ «Театр драмы РК». Сроки бронирования на антрепризные спектакли или арендные мероприятия устанавливаются организаторами.

2.4. Театр не несет какой-либо ответственности за билеты, купленные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

2.5. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения театра.

2.6. При продаже билетов кассир театра и уполномоченные по реализации билетов руководствуются должностными инструкциями, настоящим Положением и специальными инструкциями руководства театра.

2.7. В связи со вступлением в силу Федерального закона Российской Федерации № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» БУ «Театром драмы РК» установлена следующая классификация спектаклей текущего репертуара театра с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции и указанием данной информации на билете и рекламе театра:

Для детей, достигших возраста 12 лет – 12+

Для детей, достигших возраста 16 лет - 16+

При приобретении билетов для несовершеннолетних рекомендуем оценить адекватность их восприятия сценического действия и возможную специфику их поведения при просмотре спектакля.

При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются.

2.8. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

а) наименование и вид услуги;

б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);

в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;

г) цена услуги,

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.9. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля или мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

3. Порядок реализации билетов льготным категориям граждан

3.1. Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения Театра, обязано предъявить билетному кассиру (или администратору) документ, дающий право на льготу.

3.2. Лица, имеющие право бесплатного посещения Театра, могут оформить льготный билет на любой спектакль текущего репертуара при наличии свободных мест на выбранный спектакль, но не позднее, чем за неделю до спектакля, связавшись с администратором театра. В случае отсутствия свободных мест на

конкретный спектакль, кассир (администратор) обязан предложить зрителю другой спектакль из репертуара Театра.

3.3. Справочную информацию о наличии свободных билетов на спектакль зрители могут получить по телефонам 76-80-76(касса), 76-71-27(администрация); 78-05-43 (билетный стол).

Приложение №1

О порядке реализации театральных билетов льготным категориям граждан

Размер льготы	Категория лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов	Документы, подтверждающие право на льготу
Бесплатно 1 ряд места с 1- 18 (при наличии свободных мест).	- ветераны ВОВ, участники и инвалиды ВОВ и лица их сопровождающие (1 человек) - сотрудники театра	Удостоверение ветерана или участника ВОВ.
При наличии свободных мест на специальные места: 50% от стоимости билета на спектакль данной категории (кроме премьерных спектаклей) Большой зал 1 ряд места с 1-3, 16-18	- Инвалиды, осуществляющие передвижение на инвалидных колясках и лица их сопровождающие (1 человек)	Справка об инвалидности, либо удостоверение с отметкой об инвалидности
1 ряд места с 1- 18 50% от стоимости билета (при наличии свободных мест, кроме премьерных спектаклей)	- Ветераны боевых действий - лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, испытаний на Семипалатинском полигоне и приравненные к ним категории граждан	- Военный билет Справка об инвалидности, либо удостоверение с отметкой об инвалидности

Приложение №2

Скидки	Категория лиц, имеющих право на приобретение билетов со скидкой	Документы, подтверждающие право на скидки
При наличии свободных мест на специальные места: 50% от стоимости билета на спектакль данной категории (кроме премьерных спектаклей) Большой зал 1 ряд места с 1-3, 16-18 2 ряд места с 1-3, 16-18 3 ряд места с 1-4, 16-18 4 ряд места с 1-4, 16-17 5 ряд места с 1-4, 16-18 6 ряд места с 15-16	- членам многодетных и малоимущих семей - студентам ВУЗов и СУЗов (дневная форма обучения) при наличии свободных мест на репертуарные спектакли театра, на специальные места	Документ, подтверждающий льготу и удостоверение личности Студенческий билет
Бесплатно на свободные места (при наличии свободных мест в день проведения спектакля)	- студенты режиссерского и актерского отделения консерватории РК - учащиеся колледжа культуры РК	Студенческий билет
Скидка – 10% от номинальной стоимости билета, при наличии свободных мест (кроме премьерных спектаклей)	Школьники, студенты при заявке от 20 билетов.	
Скидка – 10% от номинальной стоимости билета.	Коллективная заявка от 20 билетов.	

Правила применения скидок

- Скидки на билеты устанавливать (реализовывать льготные билеты) при условии, если их установление не влияет на снижение показателей Театра по выполнению Государственного задания по итогам текущего квартала и на плановые объемы доходов театра от приносящей доход деятельности в целом по текущему финансовому году.
- Основания для применения скидок на театральные билеты (на усмотрение администрации театра):
 - коллективные заявки;
 - ходатайства организаций, рассматриваемые в индивидуальном порядке руководителем Театра;
 - проведение маркетинговых акций;
 - замена спектакля;
 - замена артистов;
 - время плохо, посещаемое по объективным причинам (отпускной период, дачный сезон, эпидемии и карантины и т.д.)
 - показ бесплатных спектаклей (благотворительный показ и т.д.)
 - короткие временные сроки для реализации билетов;
 - в случае низкой динамики продаж возможно применение скидки от 10%-50% среди льготных категории граждан, а также школьников, студентов и организаций в статусе «Постоянный клиент»;
- Льготная стоимость билета отражается в приказах по Театру «О переоценке мест на спектакли» текущего репертуара.

Порядок предоставления и пользования льготой для юридических лиц

3.4. Любое юридическое лицо, организация имеет право обратиться к директору Театра с просьбой о выделении льготных билетов на спектакли текущего репертуара в течение года или на конкретное мероприятие.

3.5. Обращение составляется на фирменном бланке организации в свободной форме, с указанием количества льготных билетов при коллективной заявке или периода времени, в котором сотрудники организации собираются посещать спектакли театра на регулярной основе, получая статус «Постоянный клиент».

3.6. Театр оставляет за собой право отказать в заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанный спектакль или предложить посетить другой спектакль из текущего репертуара Театра.

4. Порядок возврата билетов.

4.1. Приобретённые Покупателем билеты могут подлежать возврату в кассу Организатора, в соответствии с существующим порядком о возврате билетов.

4.2. В случае отмены или замены спектакля, театр обязуется в кратчайшие сроки разместить соответствующую информацию в кассовом зале театра и на официальном сайте.

4.3. Если объявленный спектакль не состоялся по вине театра (в случае болезни артиста, технических и других объективных причин), зритель имеет право вернуть 100 % стоимости билета в кассе театра, при замене спектакля – до начала спектакля, при отмене и переносе – в течение 3 дней.

4.4. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля другим.

4.5. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Театра с неповрежденным контролем. Возврат билетов, приобретенных в стационарной кассе театра, по инициативе зрителя осуществляется по заявлению.

4.6. Возврат билетов за 3 суток до начала спектакля, указанного на билете, невозможен на основании статьи 52.1. «Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» (введена Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ)

4.7. В случае опоздания на мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

4.8. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

4.9. При наличии производственной возможности, театр обязуется заменить объявленный спектакль, который невозможно представить зрителю, другим спектаклем текущего репертуара. В этом случае зритель имеет право выбора: посетить спектакль, предложенный театром, или воспользоваться условиями по возврату и обмену билетов.

4.10. Билеты, приобретенные через распространителей, кассой театра не принимаются. Возврат денежных средств, производится по заявлению через бухгалтерию театра.

4.11. Билеты, приобретенные по безналичному расчету, за счет средств предприятий, возврату в кассу театра не подлежат.

4.12. Замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета.

4.13. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

4.14. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

4.15. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

5. Правила посещения театра

5.1. Вход в помещение Театра осуществляется только при наличии билета или приглашения, дающих право на посещение мероприятия.

5.2. Один билет дает право посещения театра одному человеку.

5.3. Дети младше 12 лет на вечерние спектакли не допускаются.

5.5. В связи с принятием ФЗ Российской Федерации № 436-ФЗ (в ред. От 28.07.2012 №139-ФЗ) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» зрители должны более внимательно относиться к выбору спектакля для детей и учитывать рекомендации театра по возрастным ограничениям, при покупке билета.

5.6. Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала спектакля.

5.7. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в театр не допускаются.

5.8. Не разрешается входить в верхней одежде и вносить ее в зрительный зал, а также проносить в зрительный зал большие сумки, портфели, чемоданы, еду и напитки.

5.9. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

5.10. Театр не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денег, оставленных в гардеробе.

5.11. В случае утери номерка зритель возмещает его стоимость – 200 рублей.

5.12. До начала спектакля в фойе театра работает капельдинер по продаже театральной продукции.

5.13. Курение в театре запрещено.

5.14. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

5.15. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи.

5.16. После третьего звонка вход в зрительный зал запрещен: зритель может пройти только по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении. Занять свои места можно будет только во время антракта.

5.17. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

5.18. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

5.19. Согласно Федеральному закону № 5351-19 от 09.07.1993 г. (в ред. Федеральных законов от 19.07.1995 г. № 110-ФЗ, от 20.07.2004 г. № 72-ФЗ), в соответствии с ч. IV ГК РФ спектакли театра являются интеллектуальной собственностью. Поэтому фото-, кино-, видео-, телесъемки, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации театра запрещены.

5.20. Во время нахождения в театре зрители обязаны бережно относиться к имуществу театра, соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

5.21. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, положением работы с потребителями, зрители могут обратиться лично к дежурному администратору в день посещения вечерних спектаклей театра, и в будние дни с 9.00 до 17.00 часов к нач. отд. маркетинга, зав. билетными кассами или позвонить по телефону: 78-05-43.

6. Для людей с ограниченными возможностями

6.1 Приобретая билет для зрителя с ограниченными физическими возможностями, сообщите об этом кассиру.

6.2. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, просим Вас заблаговременно сообщить о предстоящем посещении ими нашего театра дежурному администратору с 10:00 до 19:00 по тел. 78-05-43.