

Утверждаю

Директор

Д.Л.Вильясте

Приказ от 29.09.2020 № 162



## **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ГАУК МО «МОСКОВСКИЙ ГУБЕРНСКИЙ ТЕАТР»**

### **1. Общие положения**

1.1. Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций просим внимательно ознакомиться с настоящими Правилами посещения ГАУК МО «Московский Губернский театр» до приобретения билета.

1.2. Настоящие Правила разработаны и утверждены в целях повышения качества театрального обслуживания, совершенствования системы безопасности зрителей и работников Театра, обеспечения охраны общественного порядка и сохранности имущества Театра при проведении мероприятий.

1.3. Приобретая билет на спектакль Театра, и предъявляя его на контроль в Театре, зритель выражает свое согласие с данными Правилами и обязуется соблюдать настоящие Правила и общественный порядок в здании Театра.

### **2. Приобретение билета**

2.1. Приобретая билет на спектакль, покупатель принимает на себя обязательство соблюдать настоящие Правила, а в случае приобретения билета в пользу третьих лиц довести их до сведения таких третьих лиц,

2.2. Билет действителен, если он приобретен в кассе Театра либо у официальных партнеров Театра, перечень которых размещен на сайте Театра, с учетом следующего:

- билет, оформленный на бланке строгой отчетности, действителен только по предъявлению одновременно с кассовым чеком;
- электронный билет (электронный документ (цифровую запись в базе данных билетной системы Театра, дающий право зрителю на посещение зрелищного мероприятия, и содержащий информацию о дате, времени и месте проведения мероприятия, названии мероприятия, стоимость/

категорию/характеристику приобретенного места, штрих-код для прохождения контроля (в случае отсутствия какого-либо реквизита, он является недействительным)), действителен только при предъявлении одновременно с онлайн-чеком (квитанцией об оплате).

2.3. Театр не несет какой-либо ответственности за билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными партнерами Театра.

2.4. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок старше 3 лет должен иметь отдельный билет.

2.5. Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

2.6. При приобретении билета на спектакль Театра необходимо учитывать возрастные ограничения, установленные для спектакля указанные в репертуарном плане и на афишах, уточнять информацию у кассиров билетной кассы Театра.

2.7. Приобретение билетов для несовершеннолетних:

- на детские спектакли - категория 0+;
- дети до 12-ти лет проходят в Театр для просмотра спектакля только в сопровождении родителей или других ответственных лиц;
- просмотр вечерних спектаклей не рекомендуется детям до 12-ти лет, а детям с 12 лет рекомендуется посещать вечерние спектакли в сопровождении родителей или других ответственных лиц.

2.8. Возврат билетов осуществляется в соответствии с Правилами возврата билетов ГАУК МО «Московский Губернский театр» (Приложение к настоящим Правилам).

2.9. В случае приобретения электронного билета квитанцию (онлайн-чек), подтверждающую оплату, необходимо сохранить и предъявить вместе с билетом.

2.10. 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.

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

### **3. Проход и нахождение в Театре**

3.1. Пуск зрителей в Театр начинается за 60-90 минут (в зависимости от вместимости зала) до начала спектакля, строго по билетам через центральный вход и вход в малый зал, до отмены санитарно-эпидемиологических ограничений, введенных нормативными актами России, Москвы и Московской области, с учетом соблюдения следующего:

3.1.1. Допуск в Театр зрителей осуществляется только при прохождении «входного фильтра» с проведением контроля температуры тела бесконтактным способом; в случае выявления у посетителя повышенной температуры (выше 37 С), посетитель в здание театра не допускается.

3.1.2. Зрители в здание и помещение организации без средств индивидуальной защиты (масок и перчаток) не допускаются.

3.1.3. Зрители обязаны соблюдать социальную дистанцию не менее 1,5 метра при нахождении в фойе Театра, в зоне кассового обслуживания и зоне буфета, при входе в зрительные залы и выходе из них.

3.1.4. Реализация билетов для посетителей Театра осуществляется с учетом организации рассадки зрителей с соблюдением норм социальной дистанции (через 1 кресло) . При этом, посетители, являющиеся членами одной семьи, при условии, что они проживают совместно, могут приобретать билеты без соблюдения норм социальной дистанции (места рядом).

3.1.5. В кассах театра, в качестве приоритетного, используются бесконтактные способы оплаты билетов с помощью банковских карт, технологий оплаты смартфонами и т.д., избегая использования наличных денег, при наличии возможности реализацию билетов осуществлять преимущественно бесконтактным способом, используя мобильные приложения по продаже билетов и т.д.

3.1.6. Контроль билетов при входе в зрительный зал театра осуществляется бесконтактными способами с использованием сканеров штрих-кодов электронных билетов и аналогичных устройств.

3.1.7. Допуск зрителей в зрительные залы осуществляется не менее чем за 20-60 минут (в зависимости от вместимости) до начала спектакля.

3.2. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля, опоздавшие более чем на 15 минут в Театр не допускаются.

3.3. Во избежание создания очередей при входе в Театр, связанных с контролем билетов и проверкой металлодетекторами на наличие запрещенных предметов, необходимо приходить на спектакль заблаговременно.

3.4. При входе в Театр зрители должны соблюдать порядок, выполнять требования администратора и контролера, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр, а также лиц осуществляющих проверку зрителей с использованием металлодетекторов.

3.5. При проходе через контроль зритель:

- предъявляет билет в развернутом виде контрольным талоном контролеру;
- предъявляет для сканирования в распечатанном виде электронный билет;
- проходит специальный контроль, оборудованный стационарными и ручными металлодетекторами, с целью выявления запрещенных к проносу в Театр предметов.

В случае обнаружения у зрителя запрещенных к проносу в Театр предметов: колюще-режущих, оружия, средств самообороны, алкогольных напитков, а так же средств аудио- и видеозаписи, администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

3.6. В случае выхода зрителя из Театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в Театр для просмотра спектакля.

3.7. Запрещается:

- проходить в зрительный зал Театра в рабочей или грязной одежде, верхней одежде или головном уборе, а также в состоянии опьянения;
- проносить в Театр крупногабаритные и хозяйственные сумки и тележки и иные объемные предметы, а так же предметы, пачкающие кресла;
- проносить и употреблять продукты питания в зрительном зале;
- проносить и пользоваться профессиональной фото- и видеотехникой без специального письменного разрешения администрации Театра.

3.8. При проходе организованной группы зрителей, сопровождающий группы передает билеты контролеру, пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

3.9. Находиться в Театре без билета, проходить в какие-либо служебные помещения Театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

3.10. После спектакля не позднее окончания работы гардероба зрители обязаны покинуть помещения Театра.

#### **4. Проход в зрительный зал и просмотр спектакля**

4.1. Вход в зрительный зал возможен после первого звонка.

4.2. Зрители обязаны занимать места, в соответствии с номером ряда и места, указанным в билете.

4.3. Запрещается занимать без согласования с администрацией места отличные от указанных в билетах.

4.4. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов.

4.5. Вход в партер зрительного зала после третьего звонка запрещен.

4.6. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт спектакля на имеющихся свободных местах (при наличии таковых) на балконе, при этом занимая места предложенные контролером (свободные крайние места, и места в последних рядах), а в антракте пересесть на места указанные в билетах.

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

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

4.9. Во время спектакля запрещены любые передвижения по зрительному залу, шум, разговоры, прием пищи и напитков, разговоры по телефону.

За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала.

4.10. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

В случае нарушения зрителем настоящего пункта, администрация вправе потребовать зрителя удалиться из зрительного зала. В случае неподчинения требованиям администрации – вывести зрителя из зрительного зала.

4.11. После окончания спектакля нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

## **5. Гардероб**

5.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

Театр не несет какой-либо ответственности за утрату ценных вещей оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

5.2. В случае утери зрителем номерка из гардероба, зритель возмещает Театру его стоимость в размере 500 рублей.

Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается после того, как все зрители получили свою верхнюю одежду согласно номеркам.

5.3. В гардеробе на время спектакля имеется возможность взять напрокат бинокль.

5.4. После окончания спектакля гардероб работает в течение 30 минут.

## **6. Услуги для людей с ограниченными возможностями**

6.1. Если Вы приобретаете 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 11:00 до 19:00 по тел. + 7(499) 786-21-31 (ежедневно).

6.3. В день спектакля дежурный администратор за час до начала спектакля встретит гостей, нуждающихся в безбарьерном проходе, зрителей, имеющих ограничения по зрению, провожает их до указанных в билетах мест и выдаёт специальную аппаратуру для услуги тифлокомментирования. После окончания спектакля данная аппаратура должна быть сдана дежурному администратору.

## **7. Прочие условия**

7.1. Во время нахождения в Театре зрители обязаны: бережно относиться к имуществу театра, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящие Правила.

Зритель в случае причинения Театру материального ущерба обязан возместить его в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Со стороны зрителя недопустимо нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

7.4. Курение в Театре запрещено.

7.5. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

7.6. 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 возвращается.

**ПРИЛОЖЕНИЕ**  
**к ПРАВИЛАМ ПОСЕЩЕНИЯ**  
**ГАУК МО «Московский Губернский театр»**

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ/ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

**1.** Театральный билет (далее – Билет) является документом, подтверждающим заключение договора, заключенного между ГАУК МО «Московский Губернский театр» (далее – Театр) и потребителем на оказание услуг в сфере культуры (далее - Зритель).

Стоимость билетов на спектакли устанавливается администрацией театра.

**В стоимость билета входит:**

- просмотр спектакля;
- посещение выставок, проходящих в фойе театра.

**2.** Приобретая театральный билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих правил продажи/ покупки билетов и Правил посещения Театра, а Театр обязательства по оказанию услуг по посещению Театра и просмотру театрально-зрелищного представления, указанного в Билете в установленные дату и время.

**3.** Формирование Билетов осуществляется в автоматизированной информационной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной в Приказе Министерства культуры № 257 от 17.12.08

**4.** Продажа билетов производится:

- в кассах Театра на бланках строгой отчетности;
- на сайте Театра и уполномоченных представителей (электронный билет);
- через официальных распространителей.

Бронирование (заказ) билетов осуществляется путем заполнения формы запроса на сайте Театра либо по телефону, с последующим выкупом билетов в кассах Театра.

Билеты действительны только при условии предъявлении кассового чека (в случае приобретения билета на бланке строгой отчетности) либо онлайн-чека (в случае приобретения электронного билета), подтверждающего оплату.

**5.** В Билете указываются серия, номер бланка, цена, дата и время показа спектакля, его наименование, ряд, место и другие реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

**6.** Билет с исправлениями, повреждениями, посторонними записями и т.п., при которых невозможно осуществить его проверку на контроле при входе, признается недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук и/или в местах, отличных от официальных мест распространения Билетов Театра.

## 7. Покупка билета в кассе театра.

Режим работы кассы:

- в период театрального сезона – ежедневно с 11.00 до 20.00 без перерывов и выходных;
- в летнее время (июль – август) – ежедневно с 12.00 до 19.00 без перерывов и выходных.

Приобретение Билетов в кассах Театра осуществляется в российских рублях, за наличные денежные средства или по банковским картам.

Телефон кассы театра: +7 (495) 378-65-75

## 8. При приобретении электронных билетов, необходимо:

- выбрать спектакль, на который хотите приобрести билет с доступными к продаже билетами;
- выбрать на схеме зала нужные места (меню вверху страницы поможет определиться с подходящими ценовыми категориями);
- оформить заказ, кликнув курсором сначала по выбранному месту (местам) на схеме зала, а потом на кнопке «Купить»;
- удостовериться в правильности выбора названия спектакля, стоимости, ряда и номера мест, а также дате проведения спектакля;
- **оплатить билеты** через систему приема **он-лайн** платежей (банковской платежной картой).

9. Приобретенные на сайте Театра либо на сайтах официальных партнеров (агентов), электронные билеты распечатываются Зрителем самостоятельно, на бумажном носителе.

Возврат электронных билетов, приобретенных на сайтах официальных Партнеров (агентов), а также с помощью электронных программных средств Партнеров, осуществляется в соответствии с Правилами, установленными Партнером, у которого был приобретен билет.

10. При бронировании билетов на сайте, зритель заполняет форму заказа, предусматривающую предоставление Театру информации о своих персональных данных, контактных данных для связи.

Использование Театром, полученной информации осуществляется только в целях реализации Билетов, а также случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

Выкуп билетов осуществляется в кассах Театра, в течение 48 часов с момента заказа. При этом, бронирование автоматически аннулируется за 3 (три) дня до даты показа спектакля.

11. Театр заключает договоры на распространение билетов с агентами, список которых публикуется на сайте Театра.

Агенты реализуют билеты на спектакли Театра на основании заключенных договоров, при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе осуществлять печать билетов на собственных бланках билета, если это предусмотрено договором. Реализация билетов агентами осуществляется по ценам, указанным на билетах. Агенты вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в



стоимость билета, в соответствии со своими правилами реализации, которые Театром не регулируются.

## **12. Возврат билетов**

12.1. К возврату принимаются только билеты, приобретенные в кассах Театра, при условии предъявления одновременно с билетом кассового чека, подтверждающего оплату.

12.2. Возврат денежных средств за билеты/электронные билеты, приобретенные у официальных Партнеров, к рассмотрению не принимаются, денежные средства по таким билетам Театром не выплачиваются. В этом случае зрителю необходимо обратиться с заявлением о возврате непосредственно к официальному Партнеру, у которого был приобретен билет.

12.3. Возврат билетов, приобретенных в кассах театра, производится в случае невозможности зрителя посетить спектакль, а также в случае отмены, замены или переноса спектакля на основании письменного заявления зрителя, при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

12.4. В случае возврата билета/электронного билета в связи с отменой, заменой или переносом мероприятия возврату подлежит номинальная стоимость билета.

12.5. В случае возврата билета/электронного билета по желанию зрителя (отказа от посещения мероприятия) не позднее чем за 10 (Десять) дней до дня проведения мероприятия зрителю возвращается 100 процентов цены билета.

12.6. В случае возврата билета/электронного билета по желанию зрителя (отказа от посещения мероприятия) менее чем за 10 (Десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия, зрителю возвращается 50 процентов цены билета.

12.7. В случае возврата билета/электронного билета по желанию зрителя (отказа от посещения мероприятия) менее чем за 5 (Пять) дней, но, не позднее чем за 3 (Три) дня до дня проведения мероприятия, зрителю возвращается 30 процентов цены билета.

12.8. При возврате билета/электронного билета по желанию зрителя (отказа от посещения мероприятия) менее чем за 3 (Три) дня до дня проведения мероприятия возврат стоимости билета не производится, за исключением случаев, когда посещение мероприятия зрителем связано с невозможностью посещения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (в этих случаях возврат билетов/электронных билетов принимается не позднее начала мероприятия и возврату подлежит номинальная стоимость билета).

12.9. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

12.11. Информация о замене, переносе или отмене спектакля и сроках возврата билетов размещается в доступном для зрителей месте в кассах и на Сайте Театра.

Приобретая билеты на спектакли, Вы соглашаетесь с настоящими Правилами, а также Правилами посещения **ГАУК МО «Московский Губернский театр»**