

УТВЕРЖДЕНО  
приказом директора  
КАУ «Алтайский государственный  
театр для детей и молодежи  
им. В.С. Золотухина»  
от 21.08.2017 года № 145

Положение  
о работе административной и билетно-кассовой служб  
краевого автономного учреждения «Алтайский государственный  
театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина»

## 1. Общие положения

1.1. Краевое автономное учреждение «Алтайский государственный театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина» (далее Театр) – учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Алтайского края и своим Уставом; в целях обеспечения права граждан на равный доступ и участие 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 Барнаула и Алтайского края 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 о работе административной и билетно-кассовой служб краевого автономного учреждения «Алтайский государственный театр для детей и молодежи им. В.С. Золотухина» (далее Положение) разработано в соответствии с Уставом театра, действующим законодательством Российской Федерации, законодательства Алтайского края и локальными 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 и правила посещения театра зрителем.

1.6. Настоящее Положение утверждается директором театра.

1.7. Все изменения в Положение вносятся отдельным приказом и в тот же день доносятся до сведения административной и кассовой служб и публикуются на сайте театра.

## **2. Порядок продажи и возврата театральных билетов**

### **2.1. Порядок продажи театральных билетов**

2.1.1. Приобретая билет на спектакль, покупатель принимает на себя обязательство соблюдать настоящие Правила и довести их до сведения других лиц, которые будут посещать Театр по приобретенным им билетам (при наличии таких лиц).

2.1.2. Зритель может приобрести билеты на спектакли в кассе Театра по будням с 10:00 до 19:00, а также в выходные и праздничные дни с 10:00 до 18:00 и через агентов по реализации театральных билетов (далее – агенты), на основании заключенных договоров агенты реализуют билеты на спектакли Театра при помощи собственных средств. Реализация билетов агентами производится по ценам, указанным на билете.

Наличие билетов на конкретные даты и спектакли зритель может уточнить в кассе театра по телефону 8 (3852) 50-35-03.

Электронные билеты зрители могут приобрести по ссылке [kassy.ru](http://kassy.ru) на официальном сайте театра или непосредственно через систему [kassy.ru](http://kassy.ru). В случае приобретения электронного билета квитанцию, подтверждающую оплату, необходимо обменять на билет в кассе.

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

2.1.4. Заказ (бронирование) билетов осуществляется по телефону кассы 8 (3852) 50-35-03, начиная со дня утверждения репертуара на следующий месяц, и заканчивается за три дня до даты спектакля, а также при достижении минимального остатка билетов в свободной продаже – 20 билетов, при отсутствии иного распоряжения администрации Театра.

Покупатель при бронировании сообщает кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и

записывает ряд и место заказанных билетов, и не позднее, чем за два дня до спектакля обязан выкупить билеты в кассе Театра.

Театр обязуется использовать полученную информацию только для целей взаимоотношений с покупателем и в соответствии с законодательством РФ.

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

При продаже билетов кассир театра и агенты по реализации театральных билетов руководствуются должностными инструкциями, настоящим Положением.

2.1.6 Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Билеты необходимо покупать каждому зрителю, независимо от возраста. Билет (или приглашение) необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

2.1.7. В связи со вступлением в силу Федерального закона Российской Федерации № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Алтайским государственным театром для детей и молодежи им. В.С. Золотухина установлена следующая классификация спектаклей текущего репертуара с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции и указанием на билете и рекламе театра:

0+ - для детей, не достигших возраста шести лет;

6+ - для детей, достигших возраста шести лет;

12+ - для детей, достигших возраста двенадцати лет;

16+ - для детей, достигших возраста шестнадцати лет;

18+ - информационная продукция, запрещенная для детей

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

2.1.8. Приобретение билетов для несовершеннолетних:

– на детские спектакли мы приглашаем зрителей категории от 0+;

– дети до семи лет проходят в Театр для просмотра спектакля только в сопровождении родителей или других ответственных лиц;

– просмотр вечерних спектаклей не рекомендуется детям до 12 лет, а детям с 12 лет рекомендуется в сопровождении родителей или других ответственных лиц.

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

2.1.9. 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.

## 2.2. Порядок возврата билетов.

2.2.1. Возврат билетов и стоимости билетов производится в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом № 2300-1 от 07.02.1992 года «О защите прав потребителей».

Возврат билетов, купленных в порядке предварительной продажи, производится до момента начала спектакля.

В случае отмены, переноса или замены спектакля возврат билетов производится в размере 100% стоимости билета в день спектакля, до окончания работы кассы или в течение 14 календарных дней после указанной в билете даты спектакля.

По окончании вышеуказанных сроков возврат стоимости билетов Театром не производится.

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

Билеты, приобретенные через систему kassy.ru, возврату в кассу театра не подлежат. Вернуть электронные билеты можно непосредственно в офисе kassy.ru по адресу: пр-т Социалистический, 109, оф. 434, справки по телефону 8 (3852) 36-96-52.

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

Билеты, приобретенные у агента подлежат возврату либо непосредственно агенту, либо в кассу театра.

Информация о замене или отмене мероприятия и сроках возврата билетов вывешивается в доступном для зрителей месте в кассах и на сайте Театра.

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

2.2.3. В случае опоздания зрителя на мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возмещается.

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

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

2.2.6. При 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.

2.2.7. В случае отмены спектакля зритель имеет право, не возвращая билет, посетить любой другой спектакль, цена билета на который соответствует цене ранее проданного билета, согласовав с администратором дату посещения театра.

2.2.8. Если зритель не может посетить тот или иной спектакль из репертуара Театра по личным причинам, то купленный билет получает право входного пригласительного (без указания конкретного места) на любой спектакль текущего репертуара (кроме премьерных спектаклей) при наличии свободных мест до конца театрального сезона.

2.2.9. Зритель, имеющий просроченный билет, обязан предупредить дежурного администратора театра о своем визите заранее по телефонам 8 (3852) 50-35-36 (администратор), 50-35-03 (касса) и согласовать с ним возможность посещения театра в желаемую дату (уточнить наличие мест). Место зрителя в зале определяет администратор(дежурный) непосредственно перед началом спектакля.

### **3. Правила посещения театра.**

#### **3.1. Общие положения.**

3.1.1. Целью данных правил является обеспечение сохранности имущества Театра, охрана общественного порядка, обеспечение безопасности зрителей и работников Театра.

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

3.1.3. Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций просьба внимательно ознакомиться с настоящими Правилами посещения Театра до приобретения билета.

## 3.2. Проход и нахождение в Театре.

3.2.1. Вход в театральное фойе начинается за час до начала спектакля.

Проход в Театр осуществляется строго по билетам (или пригласительным) через центральный вход.

3.2.2. Зрители, опоздавшие более чем на 45 минут в Театр не допускаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля.

3.2.3. Во избежание скопления очередей при входе в Театр, связанных с контролем билетов и проверкой металлодетектором на наличие запрещенных предметов, необходимо заблаговременно приходить на спектакль.

3.2.4. 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 металлодетектора.

При проходе через контроль зритель:

- предъявляет билет в развернутом виде контрольным талоном контролеру;

- проходит специальный контроль, оборудованный стационарным металлодетектором, 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 администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

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

3.2.6. Запрещается:

– проходить в Театр в рабочей или грязной одежде, верхней одежде или головном уборе, а также в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

– проносить в Театр большие и хозяйственные сумки, тележки, иные объемные предметы, а так же предметы, пачкающие кресла.

3.2.7. 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.

3.2.8. При проходе организованной группы зрителей, старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой. Опоздавшего ребенка преподаватель встречает на входе.

3.2.9. Находиться в Театре без билета и в каких-либо служебных помещениях Театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

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

3.3. Проход в зрительный зал и просмотр спектакля.

3.3.1. Вход в зрительный зал возможен с первым звонком (не ранее чем за 15 минут до начала спектакля).

3.3.2. Зрители обязаны занимать места, согласно номеров ряда и места, указанных в билете.

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

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

3.3.5. Вход в партер зрительного зала и на камерную сцену после третьего звонка запрещен.

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

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

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

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

За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала, а в случае невыполнения требования вывести его из зрительного зала.

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

3.3.11. При групповом посещении спектакля, старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

Во время спектакля сопровождающие также несут ответственность за поведение своих подопечных. Родители или педагоги должны обеспечить, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям.

3.4. Театральный буфет.

3.4.1. Работа театрального буфета начинается за час до начала спектакля.

3.4.2. После третьего звонка театральный буфет закрывается и зрителей не обслуживает.

3.5. Гардероб.

3.5.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

Театр не несет какой-либо ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

3.5.2. В случае утери зрителем номерка из гардероба, зритель возмещает Театру его стоимость в размере 200 рублей.

Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

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

3.6. Услуги для людей с ограниченными возможностями.

3.6.1. Театр оснащен специальным оборудованием для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями (безбарьерный вход в здание театра).



3.6.2. В партере театра имеются специальные места для зрителей в инвалидных колясках.

3.6.3. Если Вы приобретаете билет для зрителя с ограниченными физическими возможностями, сообщите об этом кассиру.

3.6.4. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, просим Вас заблаговременно сообщить о предстоящем посещении ими нашего театра администратору по телефону 8 (3852) 50-35-36.

3.6.5. В день спектакля дежурный администратор за час до начала спектакля встретит гостей, нуждающихся в безбарьерном проходе в удобной и комфортной зоне театра, поможет беспрепятственно преодолеть вход в зрительный зал.

### 3.7. Прочие условия.

3.7.1. 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.

3.7.2. В Театре Зрителям запрещено:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;

3.7.3. Со стороны зрителя не допустимо неуважительное отношение к администрации Театра и обслуживающему персоналу, нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

3.7.4. Курение в Театре запрещено.

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

3.7.6. 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.

3.7.7. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться лично к дежурному администратору в день посещения вечерних спектаклей театра, и в будние дни с 9:00 до 18:00 часов к главному администратору театра, заместителю директора по организации зрителя или позвонить по телефонам 8 (3852) 50-35-36 и 50-35-03 (касса).