УТВЕРЖДАЮ:
Директор-Художественный
Руководитель ГАУК НСО НМТ
/ Кипнис Л.М/
«18» ноября 2020

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ

Государственного автономного учреждения культуры
Новосибирской области
«Новосибирский музыкальный театр»

1. Общие положения

1.1. Целью данных правил является обеспечение сохранности имущества ГАУК НСО НМТ
(далее по тексту Театр), охрана общественного порядка, обеспечение безопасности зрителей и работников Театра.

1.2. Приобретая билет на спектакль, зритель принимает на себя обязательство соблюдать настоящие Правила.

1.3. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля другим, в случае болезни артиста или по техническим причинам.

1.4. 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. Приобретение билета

2.1. Билет Театра является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой бланк строгой отчетности, на который в соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2019г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование Мероприятия, дата и время начала, место его проведения и цена.

2.2. Билет и кассовый чек о его приобретении при утере не дублируется.

2.3. Билет и кассовый чек о его приобретении с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

2.4. Продажа Билетов на представления Театра осуществляется в театральной кассе, на сайте Театра muzkom.ru, городских билетных кассах, на сайтах kassir.ru, ticketland , kassy.ru и официальными распространителями, заключившими с Театром договор.

2.5. Продажа билетов в кассах производится за наличный расчет и по картам международных платежных систем VISA, MasterCard, МИР в российских

рублях по указанным на билетах ценам.

2.6. Билеты по льготной цене продаются только в день посещения в кассе Театра (в соответствии с Положением о порядке льготного посещения, ГАУК НСО НМТ «Новосибирский музыкальный театр» от 18 ноября 2020 г.).

2.7. Продажа билетов на сайте Театра прекращается за 3 (три) часа до начала Мероприятия и осуществляется только непосредственно в кассе Театра.

2.8. Билет и кассовый чек о его приобретении действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок с 4-х лет должен иметь отдельный Билет или Приглашение.

2.9. Для прохода в Театр необходимо предъявить Билет и кассовый чек о его приобретении, купленный в кассе Театра, либо распечатанную копию Электронного билета и банковского чека (уведомления) о его приобретении.

2.10. Печатная копия Электронного билета не подлежит обязательному обмену на Билет, изготовленный на бланке строгой отчетности.

2.11. Билет и кассовый чек о его приобретении (или Приглашение), либо распечатанную копию Электронного билета и банковского чека (уведомления) о его приобретении необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

2.12. При приобретении Билета на спектакль Театра необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы Театра. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются!

2.13. Дети до 7-ми лет проходят в Театр для просмотра спектакля только в сопровождении родителей или других ответственных лиц.

2.14. Театр не несет какой-либо ответственности за Билеты, купленные у лиц, неуполномоченных театром на их продажу.

3. Возврат билетов (абонементов)

3.1 Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов) и абонементов устанавливается на основании Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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”.

3.1.1. Возврат билетов (электронных билетов) и абонементов производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля, а также в случае отказа посетителей от посещения спектакля по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.1.2. Заявление о возврате, утвержденной формы, представляется посетителем в театральную кассу по адресу: Каменская, д. 43, график работы с 10:00 до 20:00 часов, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, **не позднее дня проведения спектакля**, на который посетителем был приобретен билет (электронный билет) или абонемент. Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию посетителя на копии

заявления о возврате делается отметка о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

3.1.3. Представление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета (абонемента) с корешком контроля и кассовый чек. При возврате электронного билета - распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении указывается способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств.

3.1.4. Билет должен быть действительным - соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации и установленным театром правилам продажи билетов.

3.1.5. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Театра принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом посетителю.

3.1.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Театра сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.1.7. О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено посетителю не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.1.8. Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке билета.

3.1.9. Электронные билеты, реализованные через интернет-сайты Партнеров театра, не подлежат к возврату в театр. Приобретатель билетов может вернуть электронные билеты только через Партнера, продавшего билеты.

3.2. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонементов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия **в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя:**

В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате **не позднее дня проведения спектакля**.
К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:
а) оригинал неиспользованного билета (абонемента), либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

3.3. Особенности возврата посетителем билетов (электронных билетов) и абонементов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного **мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником:**
В случае отказа посетителя от посещения спектакля, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника **не позднее дня проведения спектакля**.
К заявлению о возврате прилагаются:
а) оригинал неиспользованного билета (абонемента), либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в установленный срок.

3.4. В случае отказа посетителя от посещения спектакля по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет),абонемент, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате).

Заявление о возврате представляется посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля, возврат денежных средств не производится.

Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

а) билет (электронный билет), абонемент являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52 Основ законодательства РФ о культуре;
б) заявление о возврате билета (электронного билета) предоставлено в организацию исполнительских искусств менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;
в) заявление о возврате абонемента предоставлено в организацию исполнительских искусств менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;
г) билет (электронный билет) приобретен в рамках специальных программ и акций;

Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке билета и, в зависимости от сроков подачи заявления о возврате относительно даты проведения спектакля.

Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный

билет (электронный билет) рассчитывается в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52 Основ законодательства РФ о культуре:

- 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.

Например:

Если спектакль проводится 2 ноября:

- *посетитель, возвративший билет до 22 октября включительно, получает 100% стоимости билета;*
- *посетитель, возвративший билет в период с 23 по 27 октября включительно, получает 50% стоимости билета;*
- *посетитель, возвративший билет в период с 28 по 29 октября включительно, получает 30% стоимости билета;*
- *30, 31 октября и 1 ноября билеты к возврату не принимаются (посетителю стоимость билета не возвращается)*.

3.5. Особенности возврата посетителем абонементов в случае отказа посетителя от посещения спектакля.

а) Абонементы реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможности выделения стоимости одного спектакля, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из спектаклей, входящих в абонемент.

б) Возврат полной стоимости абонемента при отказе посетителя в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, осуществляется в случае**, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого спектакля, входящего в абонемент.**

3.6. Особенности возврата билетов, абонементов в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

а) В случае отмены, замены, либо переноса проводимого театром зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета, абонемента.

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

в) В случае замены проводимого театром зрелищного мероприятия билеты и абонементы остаются действительными. Обмен билетов не производится.

Информация об отмене, замене или переносе спектакля и о порядке возврата билетов и абонементов размещается на сайте Театра и на информационных стендах в кассе Театра. Администрация Театра оставляет за собой право производить замену артистов спектакля без предварительного уведомления посетителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Театра, должно быть подано посетителем в следующие сроки:
• при замене спектакля – со дня объявления до даты показа спектакля;
• при отмене спектакля – со дня отмены до даты, когда отмененный спектакль должен был состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
• при переносе спектакля – со дня объявления и до изначально установленной даты показа спектакля.

3.7. Особенности возврата билетов в условиях неблагоприятной эпидемиологической обстановки производится на основании Постановления Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

3.7.1. При отмене или переносе мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением указанных режимов, Театр размещает на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее на своём официальном сайте) информацию об отмене или переносе мероприятий, и о возможности их посещения по ранее приобретенным Зрителем билетам.
3.7.2. Информация о переносе мероприятия размещается Театром не позднее 14 календарных дней с даты отмены указанных режимов.
3.7.3. При отмене Театром проведения мероприятий Театр или официальный партнёр Театра по реализации билетов и абонементов обязаны возместить Заявителю полную стоимость билета или абонемента.
3.7.4. При переносе мероприятия Театр или официальный партнёр Театра вправе предложить Заявителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету или абонементу.
3.7.5. В случае если Театр не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных режимов

не определил дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместил информацию об этом на своем официальном сайте, такое мероприятие считается отмененным и Театр или официальный партнёр Театра обязаны осуществить возврат полной стоимости билета или абонемента Заявителю по его инициативе в день обращения Заявителя в Театр или к официальному партнёру Театра.

3.7.6. Театр обязан провести все мероприятия, перенесенные им в связи с введением указанных режимов, не позднее 18 месяцев с даты отмены указанных режимов

3.7.7. Возврат полной стоимости билета или абонемента при отмене мероприятий, проводимых Театром, в связи с введением указанных режимов, осуществляется Театром или официальным партнёром Театра Заявителю по его инициативе не позднее 180 дней со дня обращения Заявителя о возврате стоимости билета или абонемента в Театр или к официальному партнёру Театра, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены указанных режимов

3.7.8. Заявитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета или абонемента в Театр или к официальному партнёру Театра с даты отмены указанных режимов:

не позднее 6 месяцев в случае, если дата и время проведения перенесённого мероприятия размещена на официальном сайте Театра не позднее 14 календарных дней с даты отмены указанных режимов;

не позднее 9 месяцев в случае, если дата и время проведения перенесённого мероприятия размещена на официальном сайте Театра не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных режимов

3.7.9. Возмещение стоимости билетов или абонементов, реализованных Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов или абонементов (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов или именных абонементов на мероприятия, отменённые вследствие указанных режимов, осуществляется в соответствии с пунктами 3.7.7. и 3.7.8 настоящих правил.

4. Проход и нахождение в Театре

4.1. Вход зрителей в Театр начинается не ранее чем за 1 (один) час до начала мероприятия.

4.2. Запрещается находиться в Театре без Билета.

4.3. При входе в Театр каждый зритель по требованию сотрудников службы охраны Театра должен пройти специальный контроль, с целью выявления запрещенных к проносу в здание Театра предметов (оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, средства самообороны). В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

4.4. Зритель должен соблюдать форму одежды, соответствующую мероприятию, не являться на мероприятия Театра в шортах, майках и сланцах. Не разрешается входить в верхней одежде и вносить ее в зрительный зал, а также проносить в зрительный зал большие сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, магнитофоны, другие средства аудио- и видеозаписи, еду и напитки, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества,

алкогольные напитки, животных. Запрещается находиться в Театре в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей, а также в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
4.5. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.
4.6. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Театра запрещено.
4.7. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра, авторов и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.
4.8. Вход в зрительный зал после начала спектакля воспрещен. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут досмотреть первый акт со свободных мест последних рядов (при наличии таковых) и занять места, указанные в билете, во время антракта.
4.9. Билет не подлежит обмену или возврату в случае опоздания зрителя к началу спектакля.
4.10.В случае выхода зрителя из Театра контролер вправе потребовать у него Билет при возвращении обратно в Театр для просмотра спектакля.
4.11. Запрещается входить за установленные ограждения, открывать окна, сорить, перемещать предметы интерьера, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительном зале, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.
4.12. Запрещается со стороны зрителя неуважительное отношение к администрации Театра и обслуживающему персоналу и другим посетителям Театра, нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).
Во время спектакля любые передвижения по зрительному залу, шум, разговоры, в том числе по телефону, прием пищи и напитков.

5. Проход в зрительный зал и просмотр спектакля

5.1. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка.
5.2. Зрители обязаны занимать места согласно номеру ряда и места, указанных в Билете.
5.3. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в Билетах.
5.4. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности Билетов (Пригласительных).
5.5. Вход в зрительного зала после третьего звонка запрещен.
5.6. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля.
5.7. На время спектакля необходимо выключить мобильные телефоны или переключить их в беззвучный режим работы.
5.8. Подушки на кресла предоставляются для детей до 6-ти лет, при наличии

Билета на ребенка, кроме мест в 1 ряду. На одно кресло предоставляется только 1 (одна) подушка.

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

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

5.11. 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 и должны находиться в зрительном зале во время просмотра спектакля.

6. Гардероб

6.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

6.2. Верхняя одежда от зрителей принимается гардеробщиком в соответствии с ГК РФ ст. 887. (Простая письменная форма договора хранения считается соблюденной, если принятие вещи на хранение удостоверено хранителем выдачей поклажедателю номерного жетона).

6.3. Гардеробщик не имеет права досмотра вещей и составления описи принимаемого на хранение содержимого карманов, в связи с чем ни лично он, ни театр, не несет ответственность за сохранность содержимого карманов верхней одежды зрителей, а также вещей оставленных зрителем без присмотра.

6.4. При утере номерка (жетона) или утраты личных вещей из гардероба, зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Театра.

6.5. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.