Приложение
к приказу ГБУК г. Москвы "Московский детский театр марионеток"
от 25 декабря 2024 г. № 116/ОД

Правила посещения

Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский детский театр марионеток»

1. Общие положения.

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

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. Ответственность за соблюдение настоящих правил несовершеннолетними зрителями несут их родители/законные представители либо сопровождающие лица, достигшие совершеннолетия.

1.3.Соблюдать требования Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию".
1.4. Соблюдать требования Федерального закона от 23.02.2012 г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака".

1.4. Настоящие правила доводятся до сведения зрителей и гостей театра путем их размещения на официальном сайте www.marionrtki.ru и являются публичной офертой. Покупка билета зрителем является безоговорочным принятием зрителем, всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора. В случае возникновения конфликтных ситуаций зрители и администрация театра будут руководствоваться нормами действующего законодательства РФ и настоящими Правилами.

2. Приобретение билета.

2.1. Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций просьба внимательно ознакомиться с настоящими правилами посещения театра до приобретения билета.

2.2. Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет. Билет действителен для посещения театра одним лицом (предъявителем билета).

2.3. Купить билет можно на сайте www.marionrtki.ru в разделе «Афиша» путем нажатия напротив интересующего вас мероприятия кнопки «Купить билет», а также на сайтах билетных партнеров с использованием банковской карты.

Билетные партнеры:

- ✓ ООО «КАССИР.РУ - Национальный Билетный Оператор» (www.kassir.ru);
- ✓ ООО «Компания Афиша» (www.afisha.ru);
- ✓ ООО «МТС Лайв» (www.live.mts.ru, https://www.ticketland.ru/);
- ✓ ООО «Биг Билет» (www.bigbilet.ru);
- ✓ АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (www.mos.ru).

2.4. Приобретая билет через сайт или сайт билетных операторов, зритель получает на указанный им адрес электронной почты электронный билет и кассовый чек. Кассовый чек должен содержать обязательные реквизиты, определенные Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации".

2.5. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных универсальной билетной системы, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа.

2.6. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на спектакль по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде либо на электронном носителе.

2.7. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

- ✓ наименование и вид услуги;
- ✓ время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- ✓ место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- ✓ стоимость услуги.

2.8. Билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра.

2.9. 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!

2.10. Приобретение билетов для несовершеннолетних:

- ✓ на утренние спектакли мы приглашаем зрителей не младше 1 года;
- ✓ дети до 12-ми лет проходят в театр для просмотра спектакля только в сопровождении родителей или лиц, их заменяющих;
- ✓ просмотр вечерних спектаклей не рекомендуется детям до 12-ти лет, а детям с 12 лет рекомендуется в сопровождении родителей или лиц, их заменяющих.

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

2.12. Согласно Постановлению Правительства г. Москвы от 20 ноября 2024 г. №2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», **с 15 марта 2025 года все билеты на все мероприятия театра становятся именными.**

2.13.При покупке билета в театр необходимо указать фамилию, имя, отчество (при наличии) и данные документа, удостоверяющего личность.

Перечень возможных документов:

- ✓ Паспорт
- ✓ Загранпаспорт
- ✓ Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста)
- ✓ Социальная карта Москвича
- ✓ Студенческий билет
- ✓ Пушкинская карта
- ✓ Банковская карта (именная)
- ✓ Военный билет
- ✓ Пенсионное удостоверение
- ✓ Водительское удостоверение
- ✓ Паспорт иностранного гражданина
- ✓ Вид на жительство
- ✓ Разрешение на временное проживание

- ✓ Удостоверение беженца
- ✓ Свидетельство о предоставлении временного убежища

2.14. Можно приобрести только именные билеты, данные указываются для зрителей любого возраста.

2.15. Для посещения спектакля необходимо предъявить документ, подтверждающий ФИО, указанные в билете.

2.16. Именной билет нельзя передать/продать другому зрителю.

2.17. . Именной билет можно переоформить в срок не менее 10 дней до даты спектакля. По вопросу переоформления билетов обращайтесь к билетным агентам.

2.18. Обращаем ваше внимание на то, что ГБУК г. Москвы «Театр марионеток» не собирает и не хранит информацию о персональных данных зрителей. Все действия в части передачи персональных данных находятся в зоне ответственности билетных агентов.

2.19. Возврат билета и стоимости билета производится в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами:

2.20. Билет, купленный с применением промокода в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимается.

2.21. Возврат билета осуществляется непосредственно через тот канал продаж, с помощью которого он был приобретен (билетные операторы, интернет).

2.22. Возврат и обмен электронных билетов осуществляется операторами, которые осуществили продажу электронных билетов, чьи реквизиты указаны на бланке электронного билета. Вопросы, касающиеся возврата комиссионного вознаграждения оператора, у которого был приобретен билет не являются компетенцией театра

2.23. В случае отмены/ замены/ переноса мероприятия осуществляется возврат – 100% стоимости билета.

2.24. В случае отказа от посещения мероприятия по собственной инициативе зритель имеет право при возврате билета:

- ✓ не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100% цены билета;

- ✓ менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50% цены билета;
- ✓ менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30% цены билета;
- ✓ менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия билеты к возврату не принимаются, стоимость билета, уплаченная зрителем, не возвращается.

2.25. Для возврата билета, приобретенного электронным способом, необходимо обратиться на сайт билетного оператора и в предложенной форме указать номер билета, который вы хотите вернуть, и соответствующий номер заказа. После нажатия кнопки "оформить возврат", билет будет помечен как возвращенный, а деньги за билет будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данного заказа.

2.26. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

2.27. В указанных случаях покупателю возмещается **полная стоимость билета** при условии предоставления всех необходимых документов, подтверждающих данные обстоятельства.

2.28. Заявление о возврате **в связи с болезнью** представляется покупателем **не позднее дня проведения мероприятия**.

К заявлению о возврате прилагаются:

- ✓ неиспользованный билет и фискальный чек;
- ✓ копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания, препятствующего посещению зрелищного мероприятия;
- ✓ документ, удостоверяющий личность заявителя.

2.29. В случае невозможности представления всех указанных документов в день направления заявления, зритель представляет документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия.

2.30. Возврат электронного билета осуществляется путем заполнения заявления на возврат и отправки заполненного заявления на электронную почту официального представителя (билетного оператора), у которого билет был приобретен. Заявление заполняется от имени держателя карты, по которой

происходила оплата билетов, по утвержденной форме заявления на сайте театра или официального представителя (билетного оператора).

2.31.Денежные средства возвращаются зрителю после обработки поданного им лично заявления с просьбой о возврате денежных средств, а также оформления необходимой для возврата билетов документации в течение 10 дней со дня обращения, в отдельных случаях срок может быть увеличен.

2.32.Сервисный сбор и прочие сборы, взимаемые распространителями и билетными агентствами, театром не возмещается.

2.33.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 45 минут до начала спектакля. Проход в театр осуществляется строго по билетам через центральный вход.

3.2. Любые оправдания опоздания на спектакль не принимаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля.

3.3. Во избежание очередей на входе в театр перед началом спектакля, связанных с контролем билетов и проверкой металлодетекторами на наличие запрещенных предметов, необходимо заранее приходить на спектакль.

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

3.5. Для посещения спектакля при проходе через контроль зритель:

- ✓ предъявляет контролеру билет в развернутом виде и документ, подтверждающий ФИО, указанные в билете.
- ✓ проходит специальный контроль, оборудованный стационарными или ручными металлодетекторами, с целью выявления запрещенных к проносу в театр предметов.

3.6. В случае обнаружения у зрителя запрещенных к проносу в театр предметов: колюще-режущих предметов, оружия, средств самообороны, а так же средств аудио- и видеозаписи, он по требованию сотрудников службы охраны театра обязан их сдать на хранение. В случае нежелания зрителя предъявить документы, пройти контроль или сдать на хранение запрещенные к проносу в театр предметы, администрация театра имеет право отказать ему в посещении театра. В случае выхода зрителя из театра во время спектакля

контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра спектакля.

3.7. Запрещается:

- ✓ проходить в театр в рабочей или грязной одежде, а также в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- ✓ проносить в театр большие и хозяйственные сумки и тележки.

3.8. При проходе организованной группы зрителей старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

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

3.10. 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 с первым звонком (не ранее чем за 15 минут до начала спектакля).

4.2. Зрители обязаны занимать места согласно номеру ряда и номеру места, указанных в билете.

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

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

4.5. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

4.6. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут посмотреть спектакль на имеющихся свободных местах (при наличии таковых).

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

4.8. Во время спектакля запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

4.9. Родители должны обеспечить, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям.

4.10.Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля и иного мероприятия, проводимого в зрительном зале.

4.11. 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.

4.12. Спектакли являются интеллектуальной собственностью театра, постановщиков, авторов и иных лиц, признанных владельцами интеллектуальных прав в соответствии с действующим законодательством. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав, зрителям независимо от возраста запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля, фрагментов спектакля, отдельных сцен без письменного разрешения администрации театра.

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

4.14. Категорически запрещается:

- ✓ входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;
- ✓ проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, магнитофоны, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

5. Гардероб.

5.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

5.2.Театр не отвечает за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

5.3. В случае утери зрителем номерка из гардероба, зритель возмещает театру его стоимость в размере 500 рублей. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

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

6. Прочие условия.

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

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

6.3. В театре зрителям запрещено:

- ✓ сорить, разбрасывать мусор;
- ✓ перемещать предметы интерьера;
- ✓ проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легко воспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами.

6.4. Зритель обязан не допускать неуважительное отношение к администрации театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

6.5. Курение в театре запрещено.

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

6.7. 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 компенсируется и не возвращается.