

**Во избежание конфликтных ситуаций рекомендуем
внимательно ознакомиться с настоящими Правилами
до приобретения билета.**

**Приобретая билет на спектакли и иные мероприятия
Театра и предъявляя его на контроле, зритель
выражает своё согласие с данными Правилами и
обязуется неукоснительно их соблюдать.**

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ
государственного бюджетного учреждения культуры
Тверской области «Тверской государственный театр кукол»
(ГБУК «Театр кукол»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Положением о театре в Российской Федерации (утверждено постановлением Правительства РФ от 25.03.1999 № 329) и Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утверждены Верховным Советом РФ 09.10.1992 № 3612-1, с изменениями и дополнениями, вступившими в силу с 22.12.2023).

1.2. Цель Правил – создание комфортных и безопасных условий посещения Театра, обеспечение сохранности имущества, соблюдение общественного порядка, а также мер противопожарной и антитеррористической безопасности.

2. Приобретение билетов

2.1. В кассе Театра

2.1.1. Билет установленного образца, приобретённый в кассе, предъявляется при входе в оригинале (на бумажном бланке, не скан-копия, не фото) и действителен для посещения одним лицом (предъявителем).

2.1.2. Билеты можно приобрести в часы работы кассы (указаны на сайте puppetworld.ru и при входе в кассовый зал) на любой спектакль при наличии свободных мест. Оплата – наличными или банковской картой без дополнительных комиссий.

2.2. Онлайн на сайте Театра

2.2.1. Электронный билет предъявляется на бумажном носителе или на экране устройства для считывания QR-кода. При этом бумажный бланк билета в кассе не выдаётся.

2.2.2. Распечатанный билет не должен быть скопирован (сфотографирован) – копия не читается сканером. При отсутствии электронного билета его можно распечатать в кассе по номеру заказа.

2.2.3. При покупке онлайн на официальном сайте через систему Quick Tickets взимается комиссия процессингового центра (ПАО «Сбербанк России»).

2.2. Общие требования

2.3.1. Чек об оплате не является основанием для прохода в Театр – допуск осуществляется только по билету. Внимательно проверяйте поступление билета на электронную почту.

2.3.2. При выборе спектакля необходимо учитывать возрастные ограничения и предупреждения об особенностях постановки (в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»). Информация доступна у кассира и на сайте.

2.3.3. Билет необходимо сохранять до окончания спектакля и предъявлять по требованию контролёра или администратора.

3. Возврат билетов

3.1. При отмене или замене спектакля по решению администрации Театра зрителю возмещается полная стоимость билета.

3.2. При отказе зрителя от посещения по документально подтверждённым причинам (болезнь или смерть близкого родственника) возмещается полная стоимость.

3.3. При отказе по иным причинам возврат осуществляется в следующие сроки:

- не позднее чем за 10 дней до дня показа – возвращается 100% стоимости билета;
- менее чем за 10, но не позднее чем за 5 дней – 50% стоимости билета;
- менее чем за 5, но не позднее чем за 3 дня – 30% стоимости билета.

3.4. Театр отказывает в возврате, если:

- билет возвращён менее чем за 3 дня до спектакля;
- билет приобретён в рамках специальных акций с особыми условиями.

3.5. Порядок возврата:

- за наличные — по письменному заявлению в кассе при наличии билета и кассового чека;
- оплаченные картой в кассе — при наличии билета, кассового и терминального чеков;
- безналичный расчёт — возврат производится только на тот же счёт, с которого производилась оплата;
- онлайн-билеты — возврат оформляется в личном кабинете самостоятельно.

4. Льготное приобретение билетов

4.1. Категории льготников, размер скидок, сроки и порядок предоставления льгот устанавливаются отдельными локальными актами Театра и приказами руководителя.

4.2. Информация о льготах размещается в кассовом зале и на официальном сайте.

5. Правила посещения Театра до начала мероприятия

5.1. Дневные мероприятия — начинающиеся до 16:00 включительно, вечерние — с 17:00.

5.2. Двери Театра открываются:

- за 15 минут до экскурсии или мастер-класса;
- за 30 минут до дневного мероприятия;
- за 1 час до вечернего мероприятия.

5.3. Рекомендуется приходить заранее, чтобы спокойно пройти контроль билетов, досмотр, сдать вещи в гардероб и занять места до начала.

5.4. Вход в Театр осуществляется строго по билетам через главный вход. Каждый зритель, независимо от возраста, должен иметь отдельный билет. Для детей до 3-х лет билет выдаётся в кассе по свидетельству о рождении.

5.5. Дети до 10 лет допускаются только в сопровождении взрослых. На спектакли 16+ и 18+ лица младше указанного возраста не допускаются. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра. Администрация не несёт ответственности за нарушение данного пункта настоящего свода правил.

5.6. На входе производится контроль безопасности, включая досмотр личных вещей. Рекомендуется не брать громоздкие сумки, рюкзаки, колюще-режущие и другие опасные предметы.

5.7. Верхнюю одежду, зонты и вещи, мешающие комфортному размещению, необходимо сдать в гардероб. При сдаче выдаётся номерной жетон (номерок), который следует сохранять.

6. Правила поведения во время спектакля

- 6.1. Вход в зрительный зал разрешается после первого звонка, не ранее чем за 15 минут до начала.
- 6.2. Зрители обязаны занимать места строго согласно ряду и месту, указанным в билете.
- 6.3. После второго звонка необходимо занять своё место и отключить все устройства, издающие звуки (мобильные телефоны и пр.) до окончания спектакля.
- 6.4. После третьего звонка начинается мероприятие. Вход в зрительный зал допускается только с разрешения администрации Театра.
- 6.5. Зрители, прибывшие с опозданием, занимают места, указанные администратором, независимо от мест в билете. Это регламентируется нормами посещения культурных мероприятий для обеспечения комфорта всех зрителей и соблюдения авторских прав (в соответствии с «Основами законодательства РФ о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1).
- 6.6. С момента третьего звонка и до антракта зритель утрачивает право требовать предоставления конкретного места, указанного в билете.
- 6.7. Во время спектакля запрещается перемещаться по зрительному залу. В случае экстренной необходимости покинуть зал следует обращаться к администраторам.

7. Правила поведения после окончания спектакля

- 7.1. По окончании мероприятия необходимо оставаться на своих местах до ухода актёров со сцены и полного включения света в зале.
- 7.2. Покидать зал следует организованно, не создавая помех другим зрителям.
- 7.3. Одежду и вещи из гардероба получают по номерному жетону. В случае утери жетона выдача производится в последнюю очередь.

8. Запрещается

- 8.1. Посещение Театра детьми до 10 лет без сопровождающего взрослого.
- 8.2. Вход в зрительный зал после третьего звонка (опоздавшие менее чем на 15 минут могут быть допущены только с разрешения Администрации Театра).
- 8.3. Использование любых устройств, издающих звуки (включая мобильные телефоны), во время мероприятия.
- 8.4. Громкие разговоры, использование светящихся предметов, хождение по залу во время спектакля.

- 8.5. Проход в зрительный зал в верхней одежде, с едой и напитками, с крупными сумками, тележками.
- 8.6. Занятие мест, не указанных в билете, без согласования с администрацией.
- 8.7. Подъём на сцену без разрешения администрации.
- 8.8. Нахождение в служебных помещениях, не предназначенных для зрителей (за пределами зала, фойе, буфета, гардероба, туалетов).
- 8.9. Появление в Театре в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 8.10. Пронос колюще-режущих предметов, пиротехники, оружия, легковоспламеняющихся жидкостей, больших сумок (их необходимо сдать в гардероб).
- 8.11. Курение в здании и на территории Театра (согласно Федеральному закону от 23.02.2013 № 15-ФЗ).
- 8.12. Фото-, видео-, аудиозапись спектаклей или их фрагментов без специального разрешения (в целях охраны авторских прав, ст. 1270 ГК РФ и Федеральный закон от 09.07.1993 № 5351-19).

9. Рекомендации администрации

- 9.1. Соблюдайте общепринятые нормы поведения, избегайте нецензурной лексики, не нарушайте тишину и не мешайте другим зрителям.
- 9.2. Не проявляйте агрессию – любую спорную ситуацию можно решить мирно.
- 9.3. Соблюдайте правила пожарной безопасности – это важно для вашей собственной безопасности и безопасности окружающих.
- 9.4. Относитесь уважительно к персоналу и выполняйте их законные требования.
- 9.5. Бережно относитесь к имуществу Театра. В случае причинения ущерба вы обязаны возместить его в полном объёме согласно законодательству РФ.

10. Книга отзывов и предложений

Посетители могут оставить свои отзывы и предложения в Книге отзывов, расположенной на специальной стойке в зрительском фойе.

Лица, не соблюдающие установленные Правила, нарушающие общественный порядок или создающие угрозу жизни и здоровью посетителей, могут быть удалены с территории Театра. В зависимости от характера нарушения администрация может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер.