



ТЮМЕНСКОЕ
КОНЦЕРТНО-ТЕАТРАЛЬНОЕ
ОБЪЕДИНЕНИЕ

Государственное автономное учреждение культуры Тюменской области

«ТЮМЕНСКОЕ КОНЦЕРТНО-ТЕАТРАЛЬНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ»
(ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»)

ПРИКАЗ

26 января 2016 г.

г. Тюмень

№ 07-02/07-03

В связи с утверждением «Положения о работе отдела продажи и бронирования билетов» ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Начальнику отдела продажи и бронирования билетов ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение» Ахмедовой А.Н. довести данное Положение до сведения всех руководителей структурных подразделений, билетных кассиров, распространителей билетов.
2. Разместить «Положение о работе отдела продажи и бронирования билетов» в кассовых залах всех структурных подразделений.
3. Специалистам ответственным за размещение информации на сайте ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение» опубликовать Положение на официальном сайте.
4. Контроль исполнения приказа возложить на начальника отдела продажи и бронирования билетов А.Н. Ахмедову.

Вр. и. о. генерального директора

Д.С. Мамонов



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУК ТО

«Тюменское концертно-театральное объединение»

Радченко С.В.

Приказ № 07-03 с от 26.01.2016 г.

**Государственное автономное учреждение культуры
Тюменской области
«Тюменское концертно-театральное объединение»**

Положение о работе отдела продажи и бронирования билетов

1. Общие положения

1.1. Тюменское концертно-театральное объединение учреждений культуры, осуществляющее профессиональную концертную, театральную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Тюменской области и своим Уставом, в целях обеспечения права граждан на равный доступ и участие в культурной жизни, а также пользование услугами, предоставляемыми Объединением; развития и популяризации музыкального и театрального профессионального искусства; сохранения и пропаганды духовных и нравственных ориентиров общества; обеспечения потребностей населения города Тюмени и Тюменской области в сценическом искусстве.

1.2. Репертуарная афиша Объединения, утверждается руководством Объединения на каждый творческий сезон. Длительность спектаклей, концертных программ в виде публичных представлений определяется Объединением самостоятельно.

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Объединения, действующим законодательством Российской Федерации и действующими нормативными актами Объединения.

1.4. Настоящее Положение предназначено для повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Объединением и зрительской аудиторией.

1.5. Настоящее Положение содержит правила продажи, возврата билетов, порядок реализации билетов льготным категориям граждан и правила посещения театров и филармонии зрителями.

1.6. Настоящее Положение утверждается генеральным директором Объединения.

1.7. Все изменения в Положение вносятся отдельным приказом и в этот же день доносятся до сведения отделов продажи и бронирования билетов, отделов по работе со зрителями и публикуются на официальном сайте Объединения.

2. Порядок продажи билетов на зрелищные мероприятия

2.1. Зритель может приобрести билеты на зрелищные мероприятия ГАУК ТО «Тюменское концертно-театральное объединение» в кассах Тюменского драматического театра, Тобольского драматического театра им. П.П. Ершова, Тюменского театра кукол, Тюменской филармонии, Дворца Культуры «Нефтяник» им. В.И. Муравленко, а также через уполномоченных по продаже билетов.

Электронные билеты зрители могут приобрести официальном сайте Объединения. Этот способ даёт возможность использовать для оплаты банковскую карту.

Оплаченные электронные билеты Зритель может получить по месту проведения мероприятия перед его началом у дежурного администратора в кассах Объединения.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассах Объединения по тел.:

- Тюменский драматический театр – 8/3452/ 409-833, 409-824, 409-823;
- Тобольский драматический театр им. П.П. Ершова -8/3456/ 275-630;
- Тюменский театр кукол – 8/3452/ 468-603;
- Тюменская филармония – 8/3452/ 687-777;
- ДК «Нефтяник» им. В.И. Муравленко – 8/3452/283-232.

2

2.3. Бронирование билетов заканчивается за 3 (три) дня до предполагаемой даты мероприятия. Сроки бронирования на антрепризные спектакли, концерты или арендные мероприятия устанавливаются организаторами.

2.4. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Учреждения.

2.5. При продаже билетов кассир театра и уполномоченные по реализации билетов руководствуются должностными инструкциями, настоящим Положением и специальными инструкциями руководства театра.

2.6. В связи со вступлением в силу Федерального закона Российской Федерации № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» Тюменским концертно-театральным объединением установлена следующая классификация с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции и указанием данной информации на билете и рекламе.

2.7. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

2.8. В кассах Объединения Зритель может приобрести Сертификаты, которые дают право обменять их на билеты на любые мероприятия проводимые Объединением, в течение 6 месяцев со дня приобретения. Просроченные Сертификаты обмену не подлежат.

3. Порядок реализации билетов льготным категориям граждан

3.1. Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения учреждения искусства и культуры, обязано предъявить билетному кассиру (или администратору) документ, дающий право на льготу.

3.2. Лица, имеющие право бесплатного посещения, могут оформить льготный билет на любое мероприятия текущего репертуара при наличии свободных мест на выбранное мероприятие, но не позднее, чем за неделю до его проведения, связавшись с администратором Структурного подразделения, в котором будет проходить мероприятие. В случае отсутствия свободных мест на конкретное мероприятие, кассир (администратор) обязан предложить зрителю другое мероприятие из репертуара Объединения. Справочную информацию о наличии свободных билетов на мероприятие зрители могут получить по телефонам

- Тюменский драматический театр – 8/3452/ 409-833, 409-824, 409-823;
- Тобольский драматический театр им. П.П. Ершова -8/3456/ 275-630;

- Тюменский театр кукол – 8/3452/ 468-603;
- Тюменская филармония – 8/3452/ 687-777;
- ДК «Нефтяник» им. В.И. Муравленко – 8/3452/283-232.

Порядок предоставления и пользования льготой для юридических лиц

3.3. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к генеральному директору Объединения с просьбой о выделении льготных билетов на мероприятия собственного репертуара Объединения для коллективного посещения;

3.4. Обращение составляется на фирменном бланке организации в свободной форме, но обязательно с указанием количества льготных билетов.

3.5. Объединение оставляет за собой право отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанное мероприятие или предложить посетить другое мероприятие из собственного репертуара Объединения.

4. Порядок возврата билетов.

4.1. Приобретённые Покупателем билеты могут подлежать возврату в кассу Объединения, в соответствии с существующим порядком о возврате билетов.

4.2. В случае отмены или замены мероприятия, Объединение обязуется в кратчайшие сроки разместить соответствующую информацию в кассовых залах и на официальном сайте Объединения.

4.3. Если объявленное мероприятие не состоялось по вине Объединения (в случае болезни артиста, технических и других объективных причин), зритель имеет право возвратить 100 % стоимости билета в кассах объединения при замене – до начала мероприятия, при отмене и переносе – в течение 10 дней. При отмене мероприятия билеты возвращаются в кассе Структурного подразделения, в котором планировалось проведение данного мероприятия.

4.4. Возврат билетов, приобретенных в стационарных кассах, по инициативе зрителя осуществляется по заявлению.

- В Тюменском драматическом театре: возврат билетов за день до начала спектакля, указанного на билете, осуществляется с полным возвратом денежных средств. В день проведения спектакля билеты не возвращаются.
- В Тюменской филармонии: не позднее, чем за 3 суток до проведения мероприятия зрителю возвращается 70% от стоимости билета на основании ст. 782 ГК РФ и ст. 32 закона «О защите прав потребителей», В день проведения мероприятия билеты не возвращаются.
- Возврат билетов приобретенных через Интернет осуществляется по заявлению, с указанием реквизитов банка.

4.7. Объединение оставляет за собой право корректировать список исполнителей в связи с производственной необходимостью.

4.8. При наличии производственной возможности, Объединение обязуется заменить объявленное мероприятие, которое невозможно представить зрителю, другим мероприятием текущего репертуара. В этом случае зритель имеет право выбора: посетить мероприятие, предложенное Объединением, или воспользоваться условиями по возврату и обмену билетов.

4.9. Билеты, приобретенные через кассы, расположенные в магазине «Знание», ТЦ «Гудвин», а также через распространителей и на сайте «Кассы.ру», кассами

Объединения не принимаются.

4.10. По вопросу возврата билетов, приобретенных через «Кассы.ру», обращаться: г.Тюмень, ул.Первомайская,д.8,офис 503. т. 566-000.

4.11. Билеты, приобретенные по безналичному расчету, за счет средств предприятий, возврату в кассы Объединения не подлежат.

4.12. Если зритель не может посетить то или иное Мероприятие Объединения по личным причинам, то купленный им билет получает право входного пригласительного (без указания конкретного места) на любое мероприятие Объединения при наличии свободных мест до конца сезона.

5. Правила посещения мероприятий Объединения

5.1. Вход в здания Структурных подразделений осуществляется только при наличии билета или приглашения, дающих право на посещение мероприятия.

5.2. Один билет дает право посещения мероприятия одному человеку.

5.3. Дети младше 6 лет на вечерние мероприятия не допускаются.

5.4. В связи с принятием ФЗ Российской Федерации № 436-ФЗ (в ред. От 28.07.2012 № 139-ФЗ) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» зрители должны более внимательно отнестись к выбору Мероприятий для детей и учитывать рекомендации театра по возрастным ограничениям, при покупке билета.

5.5. Вход в Здание доступен за 1 час до начала Мероприятия.

5.6. При входе в здания структурных подразделений каждый зритель должен пройти специальный контроль, оборудованный стационарными металлоискаторами, с целью выявления запрещенных к проносу в здание театра предметов. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация имеет право отказать ему в посещении.

5.7. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в не допускаются.

5.8. Не разрешается входить в верхней одежде и вносить ее в зрительный зал, а также проносить в зрительный зал большие сумки, портфели, чемоданы, еду и напитки.

5.9. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

5.10. Администрация структурных подразделений не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денег, оставленных в гардеробе.

5.11. В случае утери номерка зритель возмещает его стоимость – 200 рублей.

- 5.12. До начала мероприятия и в антракте в Здании работает кафе-бар и столик по продаже сувенирной продукции.
- 5.13. Курение в помещениях Объединения строго запрещено.
- 5.14. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.
- 5.15. После второго звонка зритель должен отключить средства мобильной связи.
- 5.16. После третьего звонка вход в зрительный зал запрещен: зритель может пройти только на балкон по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении. Занять свои места в партере и амфитеатре можно будет только во время антракта.
- 5.17. После третьего звонка зритель не имеет право требовать предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.
- 5.18. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время мероприятия.
- 5.19. 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 мероприятия Объединения являются интеллектуальной собственностью. Поэтому фото-, кино-, видео-, телесъёмки, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.
- 5.20. Во время нахождения в Здании зрители обязаны бережно относиться к имуществу, соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.
- 5.21. По всем вопросам, связанным с организацией мероприятий, положением работы с потребителями, зрители могут обратиться лично к дежурному администратору в день посещения мероприятия.