

**Правила посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры Республики Татарстан
«Государственный Большой концертный зал
имени Салиха Сайдашева»**

**Казань
2019**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, с Федеральным законом «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры Республики Татарстан «Государственный Большой концертный зал имени Салиха Сайдашева» (далее – Концертный зал) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы, проводимые Концертным залом и третьими лицами (далее – мероприятия) в Концертном зале, расположенном по адресу: Республика Татарстан, г. Казань, пл. Свободы, а также правила посещения мероприятий Концертного зала.

1.2. Настоящие правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Концертного зала www.gbkz-rt.ru

1.3. *Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Публичного договора возмездного оказания услуг, заключаемого между Концертным залом и потребителями услуг, оказываемых ГБУК РТ «Государственный Большой концертный зал имени Салиха Сайдашева» посредством приобретения потребителями билетов (абонементов).*

1.4. Приобретая билет или абонемент на мероприятия Концертного зала, Зритель соглашается с настоящими Правилами, обязуется соблюдать настоящие Правила, общественный порядок и правила противопожарной безопасности в здании Концертного зала.

1.5. Публичный договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем:

- а) наименование и вид услуги;
- б) дата и время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) цена услуги;
- д) серия и номер билета;
- и) рекомендованная возрастная категория мероприятия;
- ж) иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, информация.

1.6. Все посещающие Концертный зал Зрители должны иметь отдельный билет установленного образца, электронный билет либо билет, приобретенный у агентов Концертного зала. Билет действителен для одного лица. Зрители должны сохранять билет до окончания Мероприятия, абонемент — до окончания серии мероприятий.

1.7. В целях соблюдения требований Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» посетители обязаны соблюдать установленный возрастной ценз для обеспечения информационной безопасности детей на мероприятиях Концертного зала. Дети младше рекомендованного Концертным залом возраста на мероприятия не допускаются. Дети до 6 лет не допускаются на вечерние мероприятия Концертного зала. Дети в возрасте от 6 до 12 лет могут посещать мероприятия только в сопровождении взрослых.

На дневные детские мероприятия дети до 5 лет проходят бесплатно при предоставлении документа, подтверждающего возраст ребенка, без предоставления отдельного места в сопровождении взрослых. При этом сопровождающий ребенка взрослый несет ответственность за безопасность ребенка. Дети старше 5 лет допускаются на мероприятие при наличии отдельного билета.

В целях обеспечения комфортного прослушивания и просмотра мероприятия другими зрителями, если юный зритель мешает ходу мероприятия, администрация вправе удалить из зала нарушителя тишины. В случае капризного поведения ребенка, сопровождающему взрослому необходимо выйти с ним из зала во избежание создания неудобств другим зрителям.

1.8. Концертный зал обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация

Концертного зала оставляет за собой право вносить изменения в артистический и исполнительский состав мероприятия без предварительного уведомления. Изменения в артистическом и исполнительском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.9. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в билетной кассе Концертного зала, в интернет-магазине Концертного зала www.tickets.gbkz-rt.ru, на сайтах уполномоченных агентов: www.uslugi.tatarstan.ru, www.bileton.ru, www.kassir.ru, www.kzn.ticketland.ru.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Концертного зала по телефону: +7 (843) 292-17-17 и на сайтах: www.gbkz-rt.ru, www.bileton.ru, www.kassir.ru, www.kzn.ticketland.ru, www.uslugi.tatarstan.ru

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, правилах посещения Концертного зала.

2.4. Администрация несет ответственность за подлинность только тех билетов, которые куплены исключительно в кассе Концертного зала и/или через лиц, уполномоченных Концертным залом на реализацию билетов. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов, не указанных на сайте Концертного зала.

2.5. Билет с исправлениями и другими существенными для его идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Концертный зал от каких-либо обязательств по нему.

3. Порядок возврата билетов

3.1. При отмене, замене или переносе мероприятия Покупатель вправе вернуть купленные билеты и получить обратно полную стоимость билета в установленном настоящими Правилами порядке.

3.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию покупателя могут быть возвращены по месту приобретения, а в случае замены или переноса мероприятия по желанию покупателя подлежат обмену на замененное или перенесенное мероприятие.

3.3. В случае отмены мероприятия возврат билета производится, начиная со дня официального оповещения об отмене до даты, когда мероприятие должно было состояться.

3.4. В случае переноса или замены мероприятия возврат билета производится, начиная со дня официального оповещения о переносе или замене до назначенного времени начала мероприятия в день проведения.

3.5. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.6. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

3.7. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены.

3.8. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия по причинам, не зависящим от Концертного зала, Зритель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия – получить обратно 100 процентов цены билета или абонеента;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – получить обратно 50 процентов цены билета или абонеента;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – получить обратно 30 процентов цены билета или абонеента;

3.9. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия по причинам, не зависящим от Концертного зала, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия возврат денежных средств не осуществляется.

3.10. Билеты могут быть возвращены только в местах приобретения на условиях согласно настоящим Правилам.

3.11. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления Зрителя и при наличии паспорта.

Заявление рассматривается в течение 3-х рабочих дней. Срок возврата денежных средств - 30 календарных дней с момента рассмотрения заявления на возврат. Билеты принимаются на основании непосредственного обращения покупателя. Возврату подлежат только оригиналы билетов с неповрежденным контролем.

3.12. Для осуществления возврата денежных средств за билет, приобретенный в кассе Концертного зала, требуется заполнить бланк заявления, к которому необходимо приложить входной билет. В заявлении следует

обязательно указать полностью ФИО, паспортные данные, контактный телефон, сумму, причину возврата. Если оплата производилась с банковской карты, то деньги Зрителю будут перечислены обратно ему на счет (образец №1 – заявление на возврат наличных денежных средств, образец №2 – заявление на возврат билетов, оплаченных банковской картой). Возврат стоимости входных билетов производится в кассе Концертного зала по адресу: 420015, г. Казань, пл. Свободы.

3.13. Возврат входных билетов, приобретенных у агентов Концертного зала на сайтах www.bileton.ru, www.kassir.ru, www.kzn.ticketland.ru, www.uslugi.tatarstan.ru осуществляется в установленные выше сроки непосредственно у агентов Концертного зала.

3.14. В случае опоздания либо непосещения мероприятия по причинам, не зависящим от Концертного зала, билет возврату не подлежит.

3.15. В случае повреждения, порчи и утраты билета дубликаты не выдаются, и деньги не возвращаются.

3.16. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.17. Концертный зал имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте не менее, чем за десять дней до начала их действия.

4. Порядок посещения мероприятий

4.1. Вход в Концертный зал осуществляется при наличии билета (в том числе электронного).

4.2. Один билет дает право посещения Концертного зала одному человеку. Владелец билета обязан занимать место в соответствии с указанным в билете номером ряда и места.

4.3. Вход в фойе Концертного зала доступен за 1 час до начала мероприятия.

4.4. В случае выхода посетителя из здания Концертного зала и повторного прохода, контролёр вправе вновь потребовать предъявить билет при обратном входе.

4.5. В целях обеспечения безопасности в Концертный зал запрещено проносить колющие и режущие предметы, оружие, средства самообороны, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные сумки и сумки, животных, воздушные шары.

4.6. В целях соблюдения правила, установленного в п. 4.5. настоящих Правил, при входе в здание Концертного зала посетители обязаны пройти через установленную рамку металлоискателя в присутствии сотрудника Концертного зала. При отказе от прохождения через рамку металлоискателя администрация имеет право отказать в посещении Концертного зала, стоимость билета при этом не возвращается.

Лица с кардиостимуляторами, имеющие официальные документы об их установке, имеют право отказаться от прохода через рамки металлоискателя и пройти ручной осмотр металлоискателем.

Если при прохождении через рамку металлоискателя будет выявлено, что при посетителе, возможно, находится один из запрещенных к проносу предметов, Концертный зал имеет право попросить посетителя предъявить для осмотра предмет, вызвавший реакцию металлоискателя. Также в таких случаях Концертный зал имеет право проверить посетителя ручным сканером (металлоискателем). При отказе посетителя от проверки ручным сканером (металлоискателем) или от предъявления для осмотра предмета, вызвавшего реакцию металлоискателя, Концертный зал имеет право отказать в посещении Концертного зала, стоимость билета при этом не возвращается.

4.7. В Концертном зале действует гардероб. С правилами пользования гардеробом можно ознакомиться на сайте Концертного зала и непосредственно у гардероба. Верхнюю одежду, объемные сумки (более 40х30х20 см) и пакеты посетители обязаны оставлять в гардеробе. Имущество посетителей принимается на временное хранение по принципу «как оно есть» без дополнительной экспертизы скрытого содержимого, явных и скрытых дефектов и прочих параметров. Администрация Концертного зала не несет ответственность за сохранность содержимого карманов верхней одежды и содержимого сданных сумок (деньги, мобильные телефоны, документы, ключи и т.п.). В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере, а верхняя одежда выдается по заявлению и предъявлению документа, удостоверяющего личность, после выдачи из гардероба всех вещей по номеркам в присутствии администратора.

4.8. Во время нахождения в Концертном зале посетители обязаны бережно относиться к имуществу Концертного зала, соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности. Материальный ущерб, причинённый Концертному залу, взыскивается с виновных лиц в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.9. В соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» Концертный зал устанавливает запрет курения табака на территории и в помещениях, используемых для осуществления своей деятельности.

4.10. Вход в Концертный зал осуществляется после первого звонка. После третьего звонка входить в зал не разрешается. В случае опоздания посетитель имеет право пройти только по приглашению контролера, а в антракте пересечь на место, указанное в билете.

4.11. Вход в концертный зал запрещён: в верхней одежде, а также с предметами или продуктами, которые могут испачкать других посетителей; с напитками и едой; с крупногабаритными предметами (более 40х30х20см), бумажными, полиэтиленовыми или иными пакетами, рюкзаками, спортивными сумками; в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

4.12. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

4.13. Во время проведения мероприятия необходимо соблюдать тишину. Взрослые, сопровождающие юных зрителей, несут ответственность за их поведение в зрительном зале. Во время мероприятия запрещается передвигаться по залу, вставать с места, разговаривать, мешать другим Зрителям. В случае грубого нарушения Зрителем правил поведения администрация вправе удалить Зрителя из зала. Деньги за билет в данном случае не возвращаются. Зритель обязан не допускать неуважительного отношения к администрации Концертного зала 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). Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

4.14. В целях безопасности запрещается заходить за установленные ограждения. Зритель также обязан соблюдать запрещающие или предписывающие объявления: «осторожно — ступенька», «вход запрещен» и т.п.

4.15. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав зрителям запрещается производить видео, кино, фотосъемку и аудиозапись мероприятия без специального разрешения администрации Концертного зала.

4.16. Во время нахождения в Концертном зале зрители обязаны соблюдать общественный порядок, санитарные правила и правила противопожарной безопасности.

4.17. В случае возникновения чрезвычайной ситуации необходимо организованно и без паники покинуть опасную территорию, следуя указаниям администраторов и контролеров зала. Поэтажные планы эвакуации расположены в фойе первого и второго этажей.

4.18. Поддержание общественного порядка, предупреждение и пресечение правонарушений, а также обеспечение соблюдения настоящих Правил возлагается на Администрацию Концертного зала.

4.19. Сотрудники Концертного зала вправе документально фиксировать грубые нарушения данных правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и правила противопожарной безопасности, могут быть выведены за пределы Концертного зала. В зависимости от характера правонарушения администрация может передать нарушителя полиции для принятия соответствующих мер воздействия.

4.20. В случае очевидных или грубых нарушений настоящих правил администрация вправе прекратить присутствие зрителя на мероприятии без возмещения стоимости билета.

4.21. В случае возникновения проблем зритель может обратиться к главному администратору, дежурному администратору либо позвонить по следующим телефонам: + 7 843 292-15-77, + 7 843 238-33-80.