УТВЕРЖДАЮ
Директор ГККП «Театр кукол» акимата города Астаны
_____ Т.С. Хасангалиева

«14» октября 2026 года № 67-03-03п/к

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ГККП «ТЕАТР КУКОЛ» АКИМАТА ГОРОДА АСТАНЫ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила посещения ГККП «Театр кукол» акимата города Астаны (далее – **Правила**, **Театр**) устанавливают порядок посещения Театра, приобретения и использования билетов, поведения посетителей, пользования гардеробом, а также права и обязанности Театра и посетителей.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Республики Казахстан, в том числе законодательством в сфере культуры, защиты прав потребителей, персональных данных и их защиты, пожарной безопасности, а также Правилами изготовления и реализации билетов в государственных организациях культуры, утвержденными приказом исполняющего обязанности Министра культуры и информации Республики Казахстан от 4 апреля 2025 года № 140-НҚ.

1.3. Настоящие Правила распространяются на всех посетителей Театра, включая зрителей, сопровождающих лиц, представителей организаций, журналистов, блогеров и иных лиц, находящихся на территории Театра.

1.4. Посетитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами до посещения Театра. Приобретение билета и/или проход на мероприятие означает ознакомление посетителя с настоящими Правилами и обязанность их соблюдать в части, не противоречащей законодательству Республики Казахстан.

1.5. Информация о спектаклях, концертах, иных мероприятиях, времени их проведения, стоимости билетов, возрастных ограничениях и иных условиях посещения размещается на официальном интернет-ресурсе Театра, в кассе, на информационных стендах и иных информационных ресурсах Театра.

1.6. Театр вправе вносить изменения в программу и расписание мероприятий, состав исполнителей, а также время начала и окончания мероприятия в случаях, обусловленных производственной, технической, организационной необходимостью либо иными обстоятельствами.

1.7. Информация об официальных каналах реализации билетов, включая сведения о дистрибьюторах, размещается на официальном интернет-ресурсе Театра.

2. Порядок приобретения и использования билетов

2.1. Реализация билетов осуществляется через кассу Театра, а также через дистрибьюторов, с которыми Театром заключены соответствующие договоры, в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2.2. Информация об официальных дистрибьюторах размещается на официальном интернет-ресурсе Театра.

2.3. Билет может быть оформлен на бумажном носителе, в виде термобилета либо электронного билета в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2.4. Электронный билет является действительным при условии его оформления через официальный канал реализации билетов и наличия необходимых идентификационных данных, предусмотренных законодательством и системой продажи билетов.
2.5. Один билет предоставляет право однократного посещения указанного в нем мероприятия на указанную дату и время.
2.6. Билет действителен только на мероприятие, дату и время, указанные в билете, если иное не предусмотрено условиями переноса мероприятия.
2.7. Приобретая билет, посетитель обязан проверить правильность указанных в нем даты, времени, наименования мероприятия, места и стоимости билета.
2.8. При приобретении билета в кассе Театра покупателю выдается билет и кассовый чек в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
2.9. При приобретении электронного билета электронный кассовый чек направляется покупателю в порядке, предусмотренном законодательством.
2.10. Театр не несет ответственности за билеты, приобретенные у лиц или через ресурсы, не являющиеся официальными каналами реализации билетов.
2.11. Билеты, оформленные с нарушением требований законодательства либо содержащие исправления, признаются недействительными в случаях, предусмотренных законодательством.

3. Возврат билетов

3.1. Возврат билетов осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан, условиями приобретения билета и установленным Театром порядком возврата.
3.2. Для возврата билета посетитель обращается в Театр либо к дистрибьютору, через которого был приобретен билет, в зависимости от способа приобретения билета.
3.3. При обращении по вопросу возврата посетитель предоставляет сведения, позволяющие идентифицировать билет и факт его приобретения.
3.4. При приобретении электронного билета возврат осуществляется с использованием данных, указанных при его приобретении, и/или иных сведений, необходимых для идентификации платежа и покупателя.
3.5. Возврат денежных средств осуществляется тем способом и в том порядке, которые предусмотрены законодательством Республики Казахстан и применяемым при реализации билетов порядком возврата.
3.6. Возврат билета по инициативе посетителя осуществляется при условии обращения не позднее чем за один час до начала спектакля, если иное не предусмотрено законодательством Республики Казахстан. По истечении указанного срока возврат билета по инициативе посетителя не производится, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
3.7. В случае отмены спектакля по инициативе Театра либо невозможности его проведения по обстоятельствам, за которые отвечает Театр, возврат денежных средств за приобретенные билеты осуществляется в установленном законодательством порядке.
3.8. При переносе спектакля на другую дату Театр информирует посетителей о порядке использования ранее приобретенных билетов либо возврата денежных средств в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
3.9. Комиссии и иные расходы, связанные с приобретением или возвратом билета через дистрибьютора, применяются только в случаях и размерах, предусмотренных договорными отношениями с дистрибьютором и законодательством Республики Казахстан. Условия, ограничивающие права потребителя по сравнению с правами, установленными законодательством Республики Казахстан, не применяются.
3.10. При возникновении спорных вопросов, связанных с возвратом электронного билета, посетитель вправе обратиться непосредственно к дистрибьютору, через которого был приобретен билет, а также в Театр.

4. Правила посещения спектаклей и иных мероприятий

4.1. Для прохода на мероприятие каждый посетитель должен иметь действительный билет, если иное прямо не предусмотрено условиями конкретного мероприятия.
4.2. Условия бесплатного посещения либо предоставления льгот устанавливаются законодательством Республики Казахстан, настоящими Правилами, утвержденным прейскурантом и условиями конкретного мероприятия.
4.3. Дети в возрасте до 3 лет могут посещать спектакль бесплатно без предоставления отдельного зрительского места при размещении на месте сопровождающего взрослого, если иное не установлено условиями конкретного спектакля.
4.4. При необходимости предоставления ребенку до 3 лет отдельного зрительского места приобретается билет в установленном порядке.
4.5. Детям в возрасте от 3 лет предоставляется отдельное зрительское место при наличии соответствующего билета.
4.6. Дети в возрасте от 3 до 8 лет допускаются на спектакль в сопровождении совершеннолетнего лица.
4.7. Дети, достигшие 8-летнего возраста, могут посещать спектакли без сопровождения взрослых, если возрастные ограничения конкретного спектакля не предусматривают иное.
4.8. Ответственность за сопровождение ребенка и соблюдение им настоящих Правил несет родитель, иной законный представитель либо сопровождающее совершеннолетнее лицо в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.
4.9. Возрастные ограничения на посещение отдельных спектаклей определяются Театром с учетом содержания и особенностей соответствующей постановки и указываются при продаже билетов и в информационных материалах.
4.10. После начала спектакля посетителям рекомендуется занимать места в зрительном зале без создания помех другим зрителям.
4.11. В случае опоздания администрация Театра вправе предложить посетителю занять место, определенное сотрудником Театра, либо дождаться момента, когда вход в зрительный зал не будет препятствовать проведению спектакля.
4.12. При необходимости обеспечения безопасности, соблюдения требований пожарной безопасности и недопущения помех артистам и другим зрителям администрация вправе временно ограничить проход в зрительный зал.

5. Льготы для лиц с инвалидностью

5.1. Доступ лиц с инвалидностью к культурно-зрелищным мероприятиям Театра осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и минимальным социальным стандартом обеспечения доступа лиц с инвалидностью к культурно-зрелищным мероприятиям, проводимым государственными организациями культуры.
5.2. Лица с инвалидностью I и II групп, а также дети с инвалидностью до 18 лет пользуются услугами театра за счет бюджетных средств в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
5.3. Лицам с инвалидностью III группы предоставляется право на посещение театральных мероприятий с оплатой 50 процентов стоимости соответствующей услуги в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
5.4. Для предоставления предусмотренной законодательством льготы посетитель предъявляет документ, подтверждающий соответствующий статус.
5.5. Порядок реализации льготных билетов, их количество и условия предоставления определяются с учетом законодательства Республики Казахстан, вместимости зрительного зала и условий конкретного мероприятия.

5.6. Театр принимает необходимые меры для обеспечения доступности своих услуг лицам с инвалидностью в пределах требований законодательства Республики Казахстан и технических возможностей здания.

6. Правила пользования гардеробом

6.1. Гардероб Театра работает в соответствии с режимом работы Театра и сезонными условиями.
6.2. Посетителям рекомендуется сдавать в гардероб верхнюю одежду, если иное не обусловлено условиями конкретного мероприятия.
6.3. В целях обеспечения безопасности, санитарных требований и сохранности имущества в гардероб не принимаются:
денежные средства, банковские карты и иные ценности;
документы, удостоверяющие личность, и иные документы;
мобильные телефоны и иные электронные устройства;
ключи;
продукты питания;
предметы и вещи, имеющие сильный или стойкий запах;
загрязненные, мокрые либо представляющие опасность для других вещей предметы;
иные предметы, хранение которых в гардеробе невозможно либо запрещено законодательством.
6.4. При сдаче верхней одежды посетителю выдается номерной жетон.
6.5. Посетитель обязан сохранять номерной жетон до получения вещи.
6.6. При утрате номерного жетона посетитель обязан сообщить об этом работнику гардероба и предъявить документы и/или иные сведения, позволяющие подтвердить принадлежность вещи.
6.7. Выдача вещи при отсутствии номерного жетона производится после установления ее принадлежности в порядке, установленном Театром, с учетом необходимости обеспечения сохранности имущества других посетителей.
6.8. При необходимости восстановления утраченного номерного жетона посетителем может взиматься плата в размере, установленном утвержденным Театром прейскурантом, если такая плата предусмотрена и не противоречит законодательству Республики Казахстан.
6.9. Театр обеспечивает организацию хранения вещей, принятых гардеробом, в соответствии с законодательством Республики Казахстан и установленными правилами.
6.10. В случае длительного хранения невостребованных вещей их дальнейшее хранение и обращение с ними осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
6.11. Посетитель обязан получить оставленные в гардеробе вещи до окончания режима работы Театра либо в установленное Театром время.

7. Права посетителей

7.1. Посетители имеют право:
- получать достоверную и необходимую информацию о спектаклях, мероприятиях, стоимости и порядке приобретения билетов;
- получать услуги Театра в соответствии с приобретенным билетом и условиями соответствующего мероприятия;
- пользоваться предусмотренными законодательством льготами;
- обращаться к администрации Театра с предложениями, заявлениями и жалобами;
- требовать соблюдения своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8. Обязанности посетителей

8.1. Посетители обязаны:
соблюдать настоящие Правила;
соблюдать требования пожарной безопасности и безопасности посетителей;
выполнять законные требования работников Театра;
бережно относиться к имуществу Театра;
соблюдать порядок и тишину во время проведения спектакля;
уважительно относиться к другим посетителям и работникам Театра;
не создавать препятствий для прохода и эвакуации посетителей;
соблюдать возрастные и иные ограничения, установленные для конкретного мероприятия;
незамедлительно сообщать работникам Театра об обнаруженных опасных предметах, повреждениях имущества, возникновении пожара, задымления или иной чрезвычайной ситуации.

9. Запрещается

9.1. На территории Театра запрещается:
находиться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
употреблять алкогольные напитки, наркотические средства, психотропные вещества и иные запрещенные вещества, за исключением случаев, прямо разрешенных законодательством и условиями соответствующего мероприятия;
курить, в том числе использовать электронные системы потребления табака и иные аналогичные устройства, в местах, где это запрещено законодательством;
проносить предметы и вещества, запрещенные законодательством Республики Казахстан;
использовать открытый огонь;
совершать действия, создающие угрозу жизни, здоровью или безопасности посетителей и работников Театра;
использовать нецензурные выражения, оскорблять, унижать или преследовать других посетителей и работников Театра;
совершать действия дискриминационного характера;
повреждать имущество Театра;
загромождать проходы, лестницы, эвакуационные выходы и иные пути эвакуации;
самостоятельно перемещать оборудование, мебель и иное имущество Театра без разрешения работников;
использовать велосипед, самокат, роликовые коньки, скейтборд и иные средства передвижения внутри помещений Театра, если иное не предусмотрено специально оборудованными местами или мероприятиями;
оставлять детские коляски, велосипеды, самокаты и иные предметы в местах, препятствующих свободному проходу и эвакуации;
приводить животных, за исключением собак-поводырей и иных случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан;
осуществлять фото-, видео- и аудиозапись спектакля в нарушение раздела 10 настоящих Правил;
иным образом нарушать общественный порядок и требования безопасности.

10. Фото-, видео- и аудиозапись

10.1. В целях защиты авторских и смежных прав, прав постановщиков и исполнителей, а также обеспечения нормального проведения спектакля запрещается осуществлять без разрешения администрации Театра профессиональную фото-, видео- и аудиозапись спектакля, его отдельных сцен, исполнения, фонограммы и иных элементов постановки.

10.2. Использование зрителями мобильных телефонов и иных устройств во время спектакля не должно создавать помех другим зрителям, артистам и работникам Театра.
10.3. Использование вспышки, осветительного оборудования, штативов, профессиональной фото- и видеотехники во время спектакля допускается только с предварительного согласования с администрацией Театра.
10.4. Проведение профессиональной фото-, видео- и аудиосъемки, интервью и иных съемок на территории Театра осуществляется по предварительному согласованию с администрацией Театра, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.
10.5. Настоящий раздел не ограничивает права лиц на осуществление деятельности, гарантированной законодательством Республики Казахстан.

11. Видеонаблюдение

11.1. В целях обеспечения безопасности посетителей и работников, охраны имущества, предупреждения и фиксации правонарушений на территории Театра может осуществляться видеонаблюдение.
11.2. Обработка персональных данных, полученных посредством видеонаблюдения, осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан о персональных данных и их защите.
11.3. Доступ к видеозаписям имеют уполномоченные работники Театра в пределах предоставленных им полномочий.
11.4. Передача видеозаписей государственным органам и иным лицам осуществляется в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

12. Права и обязанности администрации Театра

12.1. Администрация Театра вправе:
обеспечивать соблюдение настоящих Правил;
требовать от посетителей соблюдения требований безопасности и общественного порядка;
ограничивать доступ в отдельные помещения Театра в целях обеспечения безопасности либо проведения технических и организационных мероприятий;
временно ограничивать проход в зрительный зал в целях обеспечения безопасности и соблюдения порядка проведения спектакля;
принимать меры по удалению посетителей, нарушающих настоящие Правила, создающих угрозу жизни, здоровью, безопасности других лиц либо препятствующих проведению мероприятия;
изменять программу, состав исполнителей, дату или время проведения мероприятия в случаях, предусмотренных законодательством и настоящими Правилами;
приостанавливать или прекращать проведение мероприятия при возникновении угрозы жизни и здоровью посетителей и работников либо иных чрезвычайных обстоятельств.
12.2. Администрация Театра обязана:
предоставлять посетителям достоверную информацию об услугах Театра;
обеспечивать организацию безопасного пребывания посетителей;
принимать меры по обеспечению соблюдения требований пожарной безопасности;
обеспечивать предоставление услуг в соответствии с условиями приобретенного билета и законодательством Республики Казахстан;
рассматривать обращения посетителей в установленном законодательством порядке.

13. Ответственность сторон

13.1. Ответственность Театра и посетителей определяется законодательством Республики Казахстан и настоящими Правилами.
13.2. Посетитель несет ответственность за причинение ущерба имуществу Театра в случаях и размере, установленных законодательством Республики Казахстан.
13.3. Размер подлежащего возмещению ущерба определяется исходя из характера повреждения, стоимости восстановления либо замены поврежденного имущества и иных документально подтвержденных расходов, если их возмещение предусмотрено законодательством.
13.4. Театр не несет ответственности за вещи, не переданные на хранение в гардероб, а также за предметы, хранение которых в гардеробе запрещено настоящими Правилами, в пределах, допускаемых законодательством Республики Казахстан.
13.5. Театр не освобождается от ответственности, установленной законодательством Республики Казахстан, в случае причинения вреда жизни, здоровью или имуществу посетителя вследствие виновных действий либо бездействия Театра.
13.6. Театр не несет ответственности за последствия противоправных действий третьих лиц, если отсутствие вины Театра установлено в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
13.7. При возникновении технических, аварийных либо иных обстоятельств, не зависящих от Театра, выполнение отдельных услуг может быть временно ограничено или приостановлено с соблюдением требований законодательства Республики Казахстан.

14. Действия посетителей при чрезвычайных ситуациях

14.1. При возникновении пожара, задымления, аварии, угрозы обрушения, стихийного бедствия либо иной чрезвычайной ситуации посетители обязаны сохранять спокойствие и выполнять указания работников Театра.
14.2. После получения сигнала тревоги либо соответствующего указания работников Театра посетители обязаны незамедлительно покинуть опасную зону и следовать к эвакуационным выходам.
14.3. Посетителям запрещается:
создавать давку и препятствовать эвакуации других лиц;
пользоваться лифтами, если их использование запрещено при соответствующей чрезвычайной ситуации;
возвращаться в опасную зону или здание после эвакуации без разрешения уполномоченных лиц;
препятствовать работе работников Театра, спасательных и иных экстренных служб.
14.4. Схемы эвакуации размещаются в доступных для посетителей местах в соответствии с требованиями законодательства о пожарной безопасности.
14.5. Родители, законные представители и сопровождающие взрослые обязаны принимать разумные меры для обеспечения безопасности сопровождаемых ими детей.
14.6. В случае возникновения чрезвычайной ситуации посетители обязаны выполнять требования работников Театра, сотрудников пожарной службы, полиции, медицинских и иных экстренных служб.

15. Заключительные положения

15.1. Настоящие Правила являются локальным актом Театра и обязательны для соблюдения посетителями в части, не противоречащей законодательству Республики Казахстан.
15.2. Информация об изменениях настоящих Правил размещается на официальном интернет-ресурсе Театра и/или на информационных стендах Театра.
15.3. Изменения в настоящие Правила вносятся в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан и локальными актами Театра.

15.4. Изменения настоящих Правил не могут ограничивать права посетителей, возникшие до их вступления в силу, если иное прямо не предусмотрено законодательством Республики Казахстан.
15.5. Вопросы, не урегулированные настоящими Правилами, разрешаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.
15.6. При противоречии отдельных положений настоящих Правил законодательству Республики Казахстан применяются нормы законодательства Республики Казахстан.
15.7. Настоящие Правила подлежат размещению в доступном для посетителей месте и на официальном интернет-ресурсе Театра.
Официальный интернет-ресурс Театра: **https://teatrkukol-ast.kz/**