

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ В.В. ТЕРЕШКОВОЙ»

**П Р И К А З № 15**

02 апреля 2021 года

О внесении изменений в  
Приказ № 53 от 29.07.2021г.

На основании Постановления Правительства области от 01.04.2021 № 179-п «О внесении изменений в постановление Правительства области от 17.03.2021 №113-п», в соответствии с указом Губернатора области от 03.04.2020 № 80 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения и внесении изменений в указ Губернатора области от 18.03.2020 № 47»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Изложить п. 2 Приказа № 53 от 29.07.2021 в следующей редакции:  
«Утвердить план рассадки зрителей в звездном зале в период угрозы распространения новой коронавирусной инфекции, установив максимальное количество посетителей на каждый сеанс – 67 человек (Приложение №2)»
2. Изложить п. 1 Приложения № 1 к Приказу № 53 от 29.07.2021 в следующей редакции:  
«Предоставление центром услуг посетителям звездного зала осуществляется в порядке сеансов показа программы с одновременным нахождением в звездном зале не более 67 посетителей во время сеанса»
3. Изложить п. 7 Приложения № 1 к Приказу № 53 от 29.07.2021 в следующей редакции:  
«Реализация билетов производится с учетом организации рассадки зрителей»
4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его подписания. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

 И.Н. Трофилева

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГАУК ЯО

«Центр им. В.В. Терешковой»

\_\_\_\_\_ Трофилева И.Н.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

### **ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ "КУЛЬТУРНО – ПРОСВЕТИТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР ИМЕНИ В.В. ТЕРЕШКОВОЙ"**

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей» и определяет порядок обслуживания посетителей, условия продажи и возврата билетов на мероприятия, организованные Государственным автономным учреждением культуры Ярославской области «Культурно-просветительский центр имени В.В. Терешковой».

1.2. Услуга оказывается Государственным автономным учреждением культуры Ярославской области «Культурно-просветительский центр имени В.В. Терешковой» (далее – Центр), в отношении, которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство культуры Ярославской области.

1.3. Сведения о местонахождении и контакты Учредителя:

150000, г. Ярославль, ул. Революционная, д. 9/4

Директор министерства: Васильева Марина Владимировна

Телефон: (4852) 30-52-29 (приемная), факс (4852) 30-43-46

<http://www.adm.yar.ru/culture/main.htm>

Email : [dcul@region.adm.yar.ru](mailto:dcul@region.adm.yar.ru)

1.4. Исполнитель услуги - ГАУК ЯО «Культурно-просветительский центр имени В.В. Терешковой», осуществляющее свою деятельность:

- по показу культурно-просветительских программ в области естественных и технических наук, мировой художественной и духовно-нравственной культуры;
- по осуществлению экспозиционно-выставочной деятельности;
- по организации и проведению любительских наблюдений звездного неба, Солнца, Луны, планет и других небесных тел и явлений с помощью специальных технических средств и приборов;
- по созданию аудиовизуальных и полнокупольных культурно-просветительских программ;
- по организации и проведению научно-практических конференций, конкурсов, олимпиад, научных чтений, тематических вечеров;

- по организации любительских творческих коллективов, кружков, студий, любительских объединений, клубов по интересам;

- по осуществлению научно-методической работы и консультационной помощи по направлениям деятельности автономного учреждения;

- по организации и проведению общественно значимых мероприятий в культурно-просветительской сфере, в том числе международного уровня.

1.5. Получателем услуги является любой гражданин Российской Федерации, лица без гражданства и иностранные граждане, юридические лица.

1.6. Предоставление услуги оказывается на основании волеизъявления Получателя услуги либо его законного представителя (для несовершеннолетних) путем приобретения билета, экскурсионной путевки на посещение установленной формы.

1.7. Результатом оказания услуги является просмотр Получателем услуги культурно-просветительской программы, проводимой Центром в соответствии с расписанием учреждения.

1.8. Конечным результатом оказания услуги является проведение мероприятия.

1.9. Основания для отказа в оказании услуги:

- наличие обстоятельств непреодолимой силы;

- отсутствие билетов на мероприятие;

- наличие установленных возрастных ограничений;

- нахождение Получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.п.).

1.10. Для получения услуги граждане осуществляют покупку билета или экскурсионной путевки на посещение.

Покупка билета или экскурсионной путевки на посещение может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу Центра с указанием названия мероприятия и даты его проведения. Выбор места в Звездном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;

- путем обращения к официальным представителям Центра (уполномоченные по распространению билетов);

- путем оставления заявки на бронирование билетов по электронному адресу: [yarplaneta@gmail.com](mailto:yarplaneta@gmail.com);

- путем оставления заявки на бронирование по телефону (4852) 72-93-61, 72-82-00, 72-91-55.

Бесплатные услуги предоставляются (при предъявлении соответствующих документов) на посещение:

- Звездного зала (Планетарий) каждое воскресенье в 10.00: многодетным семьям, ветеранам ВОВ и боевых действий, инвалидам, детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, военнослужащим, проходящим военную службу по призыву.

- Экспозиционно-выставочного зала «История космонавтики» каждое воскресенье с 09.00 до 21.00: многодетным семьям, ветеранам ВОВ и боевых действий, инвалидам, детям-

сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, военнослужащим, проходящим военную службу по призыву.

Бесплатные услуги предоставляются по обращению представителей соответствующих организаций и объединений социально-незащищенных слоев населения в составе организованных групп по предварительным заявкам на посещение:

- Звездного зала (Планетарий), экспозиционно-выставочного зала «История космонавтики», интерактивного класса, астрономической обсерватории: многодетным семьям, ветеранам ВОВ и боевых действий, инвалидам, детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, детям, попавшим в трудную жизненную ситуацию,

Бесплатные и льготные услуги для остальных категорий социально незащищенных слоев населения предоставляются по усмотрению Центра.

## **2. Права и обязанности сторон.**

2.1. Получатель услуги имеет право:

- на получение достоверной информации об услугах, оказываемых Центром;
- на качественное и своевременное получение услуги;
- на отказ от получения услуги с возмещением понесенных расходов в порядке и на условиях действующего законодательства РФ;
- требовать возврата полной стоимости билета (100%) в случае, если информация о мероприятии, распространенная Центром, была заведомо ложной;
- на обжалование действий (бездействия) Поставщика услуги.

2.2. Поставщик услуги имеет право:

- самостоятельно устанавливать цены на входные билеты (на основании распоряжения руководителя Центра), а также на иную продукцию Центра;
- отказать Получателю услуг в получении услуги по соответствующим основаниям;
- продать повторно билеты сданные Получателем услуг.

2.3. Получатель услуги обязан:

- бережно относиться к имуществу Центра;
- выполнять Правила посещения помещений Центра при проведении мероприятий.

2.4. Поставщик услуги обязан:

- размещать достоверную информацию об услугах, оказываемых Центром;
- своевременно и качественно оказывать услугу Получателю.

## **3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.**

3.1. Консультации по процедуре оказания услуги предоставляются:

- непосредственно в Центре при личном или письменном обращении по адресу: 150014, г. Ярославль, ул. Чайковского, д. 3 либо по электронной почте: yarplaneta@gmail.com
- по телефону: (4852) 72-93-61 (администратор)

- в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте: [www.yarplaneta.ru](http://www.yarplaneta.ru)
- на информационных стендах, размещенных в Центре.

### 3.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении Центра;
- о названиях мероприятий Центра;
- о наличии либо отсутствии билетов на то или иное мероприятие (как в целом, так и на определенные места в Звездном зале);
- о дате и времени проведения мероприятия;
- о стоимости билета на мероприятие;
- о продолжительности мероприятия по времени;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, лица, участвующие в оказании услуги, подробно и в корректной форме информирует граждан об условиях и порядке получения услуги.

3.3. Предоставление информации путём публичного информирования осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о времени и месте мероприятий, проходящих в здании Центра или проводимых Центром, анонсирования данных мероприятий.

3.4. Центр ежемесячно формирует, в том числе в электронном виде, расписание сеансов в Звездном зале, астрономической обсерватории, экспозиционно-выставочного зала, часы работы аттракциона «Шаттл» и размещает указанными ниже способами информацию о мероприятиях не позднее, чем за 30 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия. В случае отмены или изменения времени или даты изменения в расписании Центра вносятся в течение 24 часов с момента принятия решения об изменениях.

3.5. Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение информации на специальных информационных стендах, в том числе в кассе Центра;
- размещение внешней рекламы в г. Ярославле (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, перетяжки, баннеры и т.д.);
- размещение информации в сети Интернет на официальном сайте Центра и Департамента культуры Ярославской области;
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.);
- размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- размещение информации в средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

3.6. Сведения о месте нахождения, режиме работы и номерах телефонов Центра:

- 150014, г. Ярославль, ул. Чайковского, д. 3;

- приемная работает: с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00, выходные дни – суббота, воскресенье.

телефон (факс) приемной: (4852) 72-68-37;

- касса Центра работает: ежедневно с 09.00 до 20.30, обед с 13.00 до 14.00;

телефон билетной кассы (4852) 72-93-61

- последний понедельник каждого месяца - санитарный день.

#### **4. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, информационным стендам.**

4.1. Места оказания услуги соответствуют санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения. Они должны соответствовать комфортным условиям для Получателя услуги и оптимальным условиям для работы специалистов.

4.2. В помещениях фойе или кассы Центра размещены материалы с информацией о расписании сеансов и иных мероприятий, проходящих в здании Центра.

4.3. Официальный сайт Центра должен содержать полную, содержательную и актуальную информацию, в том числе содержать информацию об условиях продажи и возврата билетов на мероприятия и Порядке оказания услуг.

#### **5. Ответственность.**

5.1. Текущий контроль за полнотой и качеством оказания услуги осуществляется директором Центра.

5.2. Внешний контроль за полнотой и качеством оказания услуги осуществляет Департамент культуры Ярославской области.

5.3. Контроль за полнотой и качеством оказания услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Получателей услуг, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Получателей услуг, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Центра.

5.4. В случае выявления нарушений прав Получателя услуг действиями (бездействием) должностных лиц Центра, оказывающих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

#### **6. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Центра, оказывающего услугу.**

6.1. В случае, если Получатель услуги не получил информацию, он может обратиться с жалобой (претензией) к директору Центра по адресам и контактным телефонам, указанным выше. Жалоба (претензия) может быть направлена письменно, по электронной почте или высказана устно на личном приеме у директора Центра, который проводится каждый вторник с 16.00 до 18.00

6.2. В случае подачи жалобы специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа.

6.3. Директор Центра после рассмотрения жалобы (претензии) проводит проверку и принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) работников Центра, осуществляющих оказание услуги, необоснованными;
- отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением Получателя услуги о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства РФ.

6.4. В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» жалоба рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации.

6.5. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования Получатель услуг вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## **7. Правила посещения Центра.**

### **7.1. ЗВЕЗДНЫЙ ЗАЛ (ПЛАНЕТАРИЙ)**

- Сотрудники гардероба осуществляют прием верхней одежды посетителей (в зависимости от сезона) с размещением ее на пронумерованной вешалке и последующей выдачей гардеробного номерка Получателю услуги.

- Вход зрителей в помещение Звездного зала осуществляется за 10 минут до начала сеанса.

- При входе в Звездный зал сотрудники контрольной службы проверяют у Получателя услуги наличие билета на сеанс, при необходимости препровождают и показывают его место в зале.

- Вход в зал прекращается после начала сеанса. Посетители, опоздавшие на сеанс, в зал не допускаются, деньги за билет не возвращаются. Купленный билет обмену и возврату не подлежит.

- Билет действителен на одну персону. Сажать детей на колени запрещается.

- Не рекомендуется посещение сеансов детям до 5-ти лет и людям со слабым вестибулярным аппаратом.

- Посетители, сопровождающие группы, несут ответственность за сохранность имущества Звездного зала.

- Администрация оставляет за собой право удаления нарушителей из зала без возмещения стоимости билета.

- Во время сеанса необходимо соблюдать тишину.

- Получателю услуг необходимо сохранять билет до окончания мероприятия и предъявлять по первому требованию работников Центра.

- В случае обнаружения Получателем услуг в помещениях Центра оставленных предметов, о находке необходимо немедленно сообщить любому представителю администрации Центра. Брать в руки, открывать, сдвигать с места данные предметы запрещается.

#### **Запрещается:**

- посещение сеанса в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния;

- проносить на сеанс, без согласования с администрацией Центра, любые фото-, видеокамеры, а также иные средства записи; любые виды оружия, колющие, режущие предметы, наркотические (и иные) вещества, сильно пахнущие, пачкающие средства, напитки, спиртные напитки (в т.ч. пиво, слабоалкогольные), продукты питания и иное;

- осуществлять фото-видеосъемку любыми техническими средствами (в т.ч. мобильными телефонами);

- использовать во время мероприятия средства мобильной и иной связи (в т.ч. «световые указки»). Указанные технические средства подлежат отключению либо переводу в беззвучный режим;

- трогать аппарат «ПЛАНЕТАРИЙ»;

- входить в зал с животными;

- вставать с места, переходить с места на место во время сеанса;

## **7.2. ЭКСПОЗИЦИОННО-ВЫСТАВОЧНЫЙ ЗАЛ «ИСТОРИЯ КОСМОНАВТИКИ»**

- Для детей до 5-ти лет вход бесплатный, посещение только в сопровождении взрослых.

- Купленный билет обмену и возврату не подлежит.

- При посещении экспозиционно-выставочного зала соблюдайте тишину.

- Фото и видео съемка разрешена

- При нарушении правил экскурсовод имеет право прервать экскурсию и удалить нарушителей из зала без возмещения стоимости билета

#### **Запрещается:**

- трогать экспонаты руками, вставать на подиум с экспонатами;

- посещать зал с напитками и едой;

- посещение экспозиционно-выставочного зала в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния;

- посещать зал с животными;

- брать с собой посторонние предметы, бросать их в зале во время экскурсии.

### **7.3. АТТРАКЦИОН «ШАТТЛ» 5D**

- Дети до 5-ти лет не допускаются.
- Максимальный вес посетителей не должен превышать 2160кг (5 человек по 120кг)
- Посетители обязаны выполнять данные правила, требования и замечания оператора аттракциона. В случае не выполнения правил, оператор имеет право остановить аттракцион и удалить нарушителя без компенсации стоимости сеанса.
- Людям пожилого возраста, беременным женщинам, людям с сердечно-сосудистыми заболеваниями или другими медицинскими противопоказаниями пользоваться аттракционом «ШАТТЛ 5D» не рекомендуется.
- За возможные последствия администрация ответственности не несет.

#### **Запрещается:**

- посещение аттракциона в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния;
- посещать аттракцион с напитками и едой;
- посещать аттракцион с животными;
- вставать с места, переходить с места на место во время работы аттракциона;
- брать с собой посторонние предметы, бросать их в кабине во время сеанса;
- употреблять пищу или жидкости во время сеанса;
- вести фото и видео съемку во время сеанса;
- без необходимости нажимать кнопки регулировки интенсивности работы аттракциона во избежание их отключения.

### **7.3.1 АТТРАКЦИОН ВИРТУАЛЬНОЙ РЕАЛЬНОСТИ «ФУТУРИФТ»**

- Дети до 5-ти лет не допускаются.
- Максимальный вес посетителей за 1 прокат составляет не более 1 человека (вес до 100 кг).
- Посетители обязаны выполнять данные правила, требования и замечания оператора аттракциона. В случае не выполнения правил, оператор имеет право остановить аттракцион и удалить нарушителя без компенсации стоимости сеанса.
- Людям пожилого возраста, беременным женщинам, людям с сердечно-сосудистыми заболеваниями или другими медицинскими противопоказаниями пользоваться аттракционом виртуальной реальности «ФУТУРИФТ» не рекомендуется.
- За возможные последствия администрация ответственности не несет.

#### **Запрещается:**

- посещение аттракциона в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния;
- посещать аттракцион с напитками и едой;

- посещать аттракцион с животными;
- вставать с места, переходить с места на место во время работы аттракциона;
- брать с собой посторонние предметы;
- употреблять пищу или жидкости во время сеанса;
- вести фото и видео съемку во время сеанса;

#### **7.4. АСТРОНОМИЧЕСКАЯ ОБСЕРВАТОРИЯ.**

- Сеансы наблюдения небесных тел проводятся в дни и часы, указанные в расписании, только в ясную погоду;
- Лекция-экскурсия может быть проведена независимо от погодных условий, кроме наблюдения небесных тел.
- Максимальное число посетителей, одновременно находящихся в обсерватории в ходе сеанса наблюдений, составляет 15 человек.
- Посещение детьми с 3-х лет только в сопровождении взрослых.
- Посетители обязаны выполнять указанные правила посещения, требования и замечания лектора-экскурсовода. В случае не выполнения правил, лектор-экскурсовод имеет право прервать сеанс и удалить нарушителя без компенсации стоимости билета.
- Фото и видео съемка разрешена.
- Посетители должны размещаться вокруг телескопа, не затрудняя подход и не создавая травмоопасных ситуаций друг для друга и во избежание порчи сверхчувствительной техники
- Во время наблюдения (при необходимости) держаться за специальный черный держатель переносной лестницы.
- При возникновении чрезвычайной ситуации - выходить на кровлю.
- Не рекомендуется посещение сеансов детям до 3-х лет, людям со слабым вестибулярным аппаратом, людям пожилого возраста, беременным женщинам, людям с сердечно-сосудистыми заболеваниями или другими медицинскими противопоказаниями.
- За возможные последствия администрация ответственности не несет.

#### **Запрещается:**

- посещение обсерватории в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния.
- посещать обсерваторию с напитками и едой;
- посещать обсерваторию с животными;
- бегать по обзорной площадке обсерватории;
- брать с собой посторонние предметы, бросать их во время сеанса;
- употреблять пищу или жидкости во время сеанса;

- курить на астрономической обсерватории;
- прикасаться к оптическим поверхностям;
- передвигать оборудование астрономической обсерватории;
- «вскрывать» защиту проводки, находящейся под напряжением.

## **7.5. ИНТЕРАКТИВНЫЙ КЛАСС, МЕДИА-КАФЕ «Транс-Форс».**

- Работают по предварительным заявкам от организованных групп.
- Максимальное число посадочных мест в интерактивном классе составляет 26 человек.
- Максимальное число посадочных мест в медиа-кафе «Транс-Форс» составляет 59 человек.
- Посетители обязаны выполнять указанные правила посещения, требования и замечания работника Центра. В случае не выполнения правил, сотрудник имеет право прервать урок и удалить нарушителя.

### **Запрещается:**

- посещение интерактивного класса, медиа-кафе в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния;
- проносить на интерактивный урок, без согласования с администрацией Центра, любые фото, видеокамеры, а также иные средства записи; любые виды оружия, колющие, режущие предметы, наркотические (и иные) вещества, сильно пахнущие, пачкающие средства, напитки, спиртные напитки (в т.ч. пиво, слабоалкогольные), продукты питания и иное;
- осуществлять фото-видеосъемку любыми техническими средствами (в т.ч. мо-бильными телефонами);
- использовать во время урока средства мобильной и иной связи (в т.ч. «световые указки»). Указанные технические средства подлежат отключению либо переводу в беззвучный режим;
- входить в класс и медиа-кафе с животными;
- вставать с места, переходить с места на место во время урока;
- употреблять пищу или жидкости во время урока;
- курить в помещении интерактивного класса, медиа-кафе.

## **7.6. МОБИЛЬНЫЙ ПЛАНЕТАРИЙ**

- Вход на сеанс осуществляется по билетам.
- Билет действителен на одну персону.
- Администрация оставляет за собой право удаления нарушителей из зала без возмещения стоимости билета.

- Во время сеанса необходимо соблюдать тишину.
- Получателю услуг необходимо сохранять билет до окончания мероприятия и предъявлять по первому требованию работников Центра.
- В случае обнаружения Получателем услуг в помещениях Центра оставленных предметов, о находке необходимо немедленно сообщить любому представителю администрации Центра. Брать в руки, открывать, сдвигать с места данные предметы запрещается.

#### **Запрещается:**

- посещение сеанса в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее во-круг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния;
- проносить на сеанс, без согласования с администрацией Центра, любые фото-, видеокамеры, а также иные средства записи; любые виды оружия, колющие, режущие предметы, наркотические (и иные) вещества, сильно пахнущие, пачкающие средства, напитки, спиртные напитки (в т.ч. пиво, слабоалкогольные), продукты питания и иное;
- осуществлять фото-видеосъемку любыми техническими средствами (в т.ч. мобильными телефонами);
- использовать во время мероприятия средства мобильной и иной связи (в т.ч. «световые указки»). Указанные технические средства подлежат отключению либо переводу в беззвучный режим;
- трогать оборудование, электропроводку, вилки приборов;
- приходить на сеанс с животными;
- вставать с места, переходить с места на место во время сеанса;
- входить в купол в уличной обуви;
- портить имущество Центра.

Для удобства посетителей с колясками, велосипедами и пр. на территории Центра имеется специальная стоянка. Для комфортного посещения Центра предлагаем воспользоваться данной стоянкой.

### **8.Правила продажи билетов.**

8.1.Билет, экскурсионная путевка на сеанс являются договором оказания возмездных услуг в сфере культуры. Билет представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы, утвержденной Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 года № 257, подтверждающие факт оплаты услуги.

8.2.Билеты, экскурсионные путевки на сеансы Центра продаются только через официальные сети:

- касса, расположенная в здании Центра по адресу: 150000, г. Ярославль, ул. Чайковского, д. 3.
- через уполномоченных, действующих на основании договоров заключенными с ними.

8.3.Администрация Центра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты (экскурсионные путевки), приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Центра.

8.4. При приобретении билетов, экскурсионных путевок Получателю услуг необходимо:

- внимательно ознакомиться с информацией о сеансах, которые он хочет посетить: о названии, дате и времени сеанса, требованиях (запретах), установленных Центром и т.д.
- обратить внимание на рекомендации Центра о возрастных и иных ограничениях.

8.5. Для несовершеннолетних рекомендуется обеспечить посещение ими мероприятий в сопровождении взрослых, а также оценить их адекватность восприятия, психологического состояния, поведения при посещении мероприятий.

8.6. В случае опоздания Получателя услуг на сеанс, его непосещения по какой-либо причине Центр не возмещает Получателю услуг стоимость билета, экскурсионной путевки.

8.7. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, экскурсионных путевок дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются!

8.8. По желанию Получателя услуги возможно бронирование билетов на выбранный сеанс на свою фамилию. Выкупить забронированные билеты необходимо не позднее, чем за 30 минут до начала проведения сеанса, в противном случае они поступают в свободную продажу.

8.9.Лица, нарушающие указанный Порядок, неуважительно относящиеся к зрителям, не подчиняющиеся требованиям работников Центра, лишаются права посетить сеанс (в т.ч. могут быть удалены из зала, из здания). Возврат стоимости билета, экскурсионной путевки в данном случае не производится.

## **9.Заключительные положения.**

9.1.Настоящий порядок регулирует отношения между Получателем услуги и Поставщиком услуги, возникающие в связи с оказанием услуги.

9.2.Настоящий порядок является обязательным для исполнения всеми Получателями услуг и сотрудниками Центра.

9.3.Получатель услуги может влиять на качество оказания услуги (или выразить свою оценку качества оказания услуги) следующими способами:

- путем внесения записей в книгу жалоб и предложений Центра;
- путем участия в Интернет-опросах в социальных сетях, проводимых Центром;
- путем письменного или устного обращения к представителям Центра, лично, по телефону, либо посредством сети Интернет.

Во время пребывания в Центре будьте вежливы и внимательны, и тогда у Вас останутся самые приятные впечатления от посещения.