

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КРЕМЛЕВСКИЙ ДВОРЕЦ» УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Утверждаю
Генеральный директор –
художественный руководитель
ФГБУК «ГКД»
П.М. Шаболтай
_____ 2023 г.



ПРАВИЛА
посещения Зрителями мероприятий, проводимых в
Государственном Кремлевском Дворце

Настоящий документ разработан в соответствии с Уставом федерального государственного бюджетного учреждения «Государственный Кремлевский Дворец» (далее – ГКД), действующим законодательством Российской Федерации и содержит правила посещения ГКД, информацию о способах бронирования, приобретения и возврата билетов на мероприятия ГКД, условия посещения мероприятия ГКД несовершеннолетними (дети до 14 лет) зрителями, сведения о режиме работы камеры хранения, а так же сведения, где можно получить исчерпывающую информацию для Зрителей ГКД.

Настоящие правила разработаны с целью повышения качества обслуживания Зрителей, создания комфортной системы взаимодействия и решения спорных вопросов между Зрителями и ГКД.

Настоящий документ предоставляется Зрителю по первому требованию и публикуется на официальном сайте ГКД.

1. Правила посещения

1.1. Приобретая билет на спектакль, концерт или другое мероприятие (далее – мероприятие), Зритель соглашается с данными Правилами посещения ГКД.

1.2. Билет действителен на одно лицо независимо от возраста. На спектакли театра «Кремлевский балет» дети до 3-х лет, не занимающие отдельного места, допускаются бесплатно (наличие билета не требуется).

1.3. Дата, время, ряд и место, а также название каждого мероприятия указывается на входном билете. На обратной стороне билета на бланке ГКД изложен краткий свод правил посещения ГКД.

1.4. Входные билеты с исправлениями считаются недействительными. Утерянные билеты на бланках ГКД восстановлению не подлежат.

1.5. Во избежании большого скопления людей, пуск Зрителей на территорию Московского Кремля начинается за 1 час 45 минут до начала мероприятия через стеклянные павильоны Кутафьей башни.

1.6. При входе на территорию Московского Кремля, по требованию сотрудников Федеральной Службы Охраны (ФСО), с целью выявления запрещенных к проносу на территорию предметов и веществ: оружия, огнеопасных, ядовитых жидкостей, напитков в стекле, пахучих веществ, колющих и режущих предметов и т.п., Зритель должен пройти досмотровый пункт ФСО, который размещен в стеклянных павильонах Кутафьей башни Московского Кремля. В случае отказа пройти досмотр, посетители не допускаются на территорию Московского Кремля, и как следствие, на мероприятие в ГКД. Администрация ГКД не несет ответственность за задержку при проходе на территорию Московского Кремля.

1.7. Перед входом на территорию Московского Кремля в Александровском саду располагается камера хранения. Более подробная информация содержится в п.3 данного документа. В главном гардеробе ГКД не принимаются на хранение сумки большого размера, рюкзаки, пакеты, коляски и т.п.

1.8. При посещении мероприятий с детьми дошкольного возраста, Зритель оставляет детские коляски при входе на Главном подъезде. Размещение между проходами зрительского зала детских колясок, стульев, а также других громоздких вещей, препятствующих эвакуации запрещается.

1.9. Несовершеннолетние Зрители до 14 лет допускаются на мероприятия ГКД только в сопровождении совершеннолетних сопровождающих, при наличии билетов на каждое лицо.

1.10. При посещении мероприятия группой несовершеннолетних Зрителей обязательно присутствие сопровождающего лица старше 18 лет, из расчета не менее одного сопровождающего на 10 несовершеннолетних посетителей. Руководитель группы или сопровождающие родители принимают на себя полную ответственность за жизнь и здоровье, а также за поведение сопровождаемого ребенка или группы детей на протяжении всего пребывания на территории ГКД.

1.11. Инвалиды и иные лица, имеющие ограничения в передвижении и самообслуживании, могут посещать мероприятия ГКД на безвозмездной основе, и размещаются на специально отведенных местах в зрительном зале. Инвалиды и иные лица, имеющие ограничения в передвижении и самообслуживании, могут посещать мероприятия ГКД только в присутствии сопровождающего лица, на которое приобретается билет на общих основаниях. Маломобильные граждане, передвигающиеся на коляске должны заблаговременно, не менее, чем за 3 (три) дня, сообщить о своем визите в Администрацию ГКД по адресу электронной почты: gkd-admin@mail.ru или по телефону: +7 (495) 620-99-90 Подробная информация указана на сайте в «Правилах посещения мероприятий ГКД маломобильными гражданами» от 17.01.2022 года.

1.12. Вход в ГКД с животными запрещен, за исключением случаев посещения Зрителями с ограниченными возможностями, для которых животное является поводырем и необходимым условием для передвижения. При посещении мероприятия инвалидов по зрению с собакой-поводырем в обязательном порядке должен иметь при себе документы, подтверждающие его инвалидность, а также паспорт собаки-поводыря, подтверждающий, что собака обучена дрессуре по специальному курсу, ветеринарный паспорт, намордник и специальную шлейку с опознавательными знаками и светоотражающими элементами. При необходимости и желании Зрителя с ограниченными возможностями дежурный администратор ГКД

- показывает место отдыха/ожидания собаки-поводыря, и далее сопровождает Зрителя в зал.
- 1.13. В связи с проведением мероприятий, связанных с осуществлением мер общественной безопасности, в том числе при проведении правительственных мероприятий на территории Резиденции Президента Российской Федерации, начало мероприятия может быть задержано.
- 1.14. В случае обнаружения Зрителем на территории Кремля или в помещении ГКД оставленных без присмотра предметов или вещей, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику ФСО или Администрации ГКД. Брать в руки, открывать, сдвигать с места данные предметы и вещи строго запрещается.
- 1.15. Лица в состоянии алкогольного и наркотического опьянения в ГКД не допускаются.
- 1.16. Курение во всех без исключения помещениях ГКД, а также на территории Московского Кремля строго запрещается.
- 1.17. Места в зрительном зале занимают в соответствии с приобретенными билетами. Билеты сохраняются до окончания мероприятия и предъявляются по первому требованию Администрации ГКД.
- 1.18. Администрация ГКД вправе запретить вход в зрительный зал после начала мероприятия.
- 1.19. Опоздавшие зрители теряют право на место, указанное в билете, при этом билет возврату не подлежит. В этом случае вход в зрительный зал ГКД возможен только по разрешению и в сопровождении Администратора зала. Опоздавший зритель может занять место, предложенное Администратором зала. По окончании первого отделения или в антракте, если мероприятие состоит из нескольких отделений, Зритель имеет право занять место, согласно приобретенному билету.
- 1.20. В случае ухудшения самочувствия или в иных нештатных ситуациях Зритель должен незамедлительно обратиться к любому сотруднику Администрации ГКД.
- 1.21. Запрещается посещение мероприятий ГКД в шортах, майках и сланцах, нахождение в пачкающей одежде. При входе в ГКД, спускаясь на эскалаторе в гардероб, необходимо приподнимать полы длинной одежды, чтобы избежать попадания краев одежды в механизм эскалатора. Строго запрещается передвигаться по эскалатору, бегать и сидеть на ступенях эскалатора.
- 1.22. Запрещается входить в зрительный зал в верхней одежде, а также проносить ее с собой, размещать на зрительских креслах и других местах в зале.
- 1.23. Во время проведения мероприятия в ГКД фото- и видеосъемка запрещены, а от использования средств мобильной связи рекомендовано воздержаться, чтобы не причинять неудобства участникам мероприятия и другим Зрителям.
- 1.24. Пронос, прием пищи и распитие алкогольных напитков в зрительных залах ГКД строго запрещается.
- 1.25. Зрителю строго запрещается выходить на сцену и за кулисы, в технические и служебные помещения ГКД, перемещать предметы интерьера, срывать цветы в Зимнем саду, уносить с собой предметы, являющиеся собственностью ГКД.
- 1.26. Запрещается входить за установленные ограждения, входить в помещения, закрытые для посещения и предназначенные только для служебного пользования, сидеть и стоять в проходах между рядами и на ступенях лестниц в зрительных залах.

Запрещается наносить какие-либо надписи, а так же расклеивать объявления и плакаты.

1.27. Порядок вручения цветов участникам мероприятия уточняется перед началом концерта, спектакля у Администраторов зала. Передача цветов и подарков артистам возможна только через Администрацию ГКД при условии оформления сопроводительной информации с указанием ФИО артиста. Цветы вручают артистам на поклоне, а подарки и сувениры доставляют в гримерные комнаты.

1.28. Зрители обязаны бережно относиться к имуществу ГКД, соблюдать общественный порядок, правила пожарной безопасности и меры предосторожности на ступенях лестниц и эскалаторов. При проведении выставок в ГКД запрещается трогать, передвигать экспонаты, совершать любые неправомерные действия, которые приводят к нарушению внешнего вида и технического состояния объектов. В случае повреждения зрителем чужого имущества или имущества ГКД, составляется соответствующий Акт, согласно которому Зритель обязан возместить причиненный ущерб в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

1.29. Зритель имеет право во время мероприятий пользоваться своим биноклем или взять его в аренду у Администраторов ГКД. Прокат биноклей осуществляется материально ответственным Администратором ГКД в центре зеркального фойе. Для получения бинокля в прокат Зритель вносит залог и оплату в полном объеме стоимости проката. При возврате производится осмотр бинокля с учетом его технического состояния, товарного вида и возможных повреждений. В случае утери или повреждения театрального бинокля по вине Зрителя, внесенный залог не возвращается. Дата предоставления в прокат бинокля определяется приобретенным входным билетом на данное мероприятие и датой получения кассового чека на осуществление проката театрального бинокля. Срок проката устанавливается продолжительностью мероприятия. В случае несвоевременного возврата бинокля, залог за бинокль не возвращается.

1.30. Зритель обязан уважительно относиться к другим посетителям и сотрудникам, работающим во время проведения мероприятия в ГКД, обращаться к дежурному Администратору и Администраторам зала спокойным тоном, в порядке живой очереди и не допускать нарушения общепринятых норм поведения (нецензурной брани, агрессии, физического насилия, нарушения тишины и т.п.).

1.31. После окончания мероприятия гардероб работает до получения одежды последним Зрителем. ГКД не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денежных средств, оставленных в гардеробе.

1.32. В случае утери номерка, Зритель возмещает его стоимость. Зрителю, потерявшему номерок, вещи выдаются в последнюю очередь.

1.33. В исключительных случаях (болезнь артиста, распоряжение вышестоящих инстанций) ГКД оставляет за собой право замены, переноса, отмены мероприятий. Изменение состава исполнителей не является нарушением обязательств перед Зрителем и не является основанием для возврата билета. Информация о замене, отмене, переносе спектакля или концерта размещается на официальном сайте <https://kremlinpalace.org/> и в холле касс ГКД. В случае приобретения электронных билетов, Зритель информируется на адрес электронной почты, указанной в заказе при покупке билета.

1.34. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств ГКД организует эвакуацию Зрителей из помещений зрительской части ГКД через основные пути эвакуации и запасные выходы. Информация о путях эвакуации и запасных выходах размещена на схемах в фойе ГКД.

2. Билетные кассы ГКД

2.1. Кассы ГКД располагаются по адресу: г. Москва, ул. Воздвиженка, д. 1 и работают ежедневно с 12:00 ч. до 20:00 ч.

2.2. Информацию по вопросам бронирования, приобретения и возврата билетов можно получить ежедневно с 10:00ч. до 20:00ч. по телефону Контактного центра:

+7 (495) 620-78-46 или на официальном сайте ГКД

<https://kremlinpalace.org/tickets-refund>

2.3. ГКД не несет какой-либо ответственности за билеты, приобретенные на сайтах и у лиц, не уполномоченных ГКД на их продажу. Поддельные билеты являются недействительными и не дают права на посещение спектаклей или концертов, не принимаются к возврату. Список официальных билетных операторов (партнеров) ГКД опубликован на официальном сайте <https://kremlinpalace.org/ticket-operators>

2.4. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, а так же индивидуального обращения зрителя до начала мероприятия, денежные средства возвращаются в соответствии с законодательством Российской Федерации. Правила возврата билетов размещены на сайте <https://kremlinpalace.org/tickets-refund>

3. Камера хранения Московского Кремля

3.1. Камера хранения располагается по адресу: г. Москва, ул. Манежная, д. 2-10, стр. б/н в Александровском саду рядом с Кутафьей башней.

3.2. В дни проведения мероприятий в ГКД камера хранения работает с 09:00ч. до 23:00ч. часов по московскому времени. К размещению принимаются только запечатанные вещи.

3.3. Информацию по вопросам размещения вещей в камере хранения Московского Кремля можно получить с 9:00ч. до 18:00ч. по телефону:

+7 (495) 910-40-58, +7 (495) 695-41-46, +7 (495) 697-03-49,

или на официальном сайте Московского Кремля <https://www.kreml.ru/visit-to-kremlin/ticket-prices/kamera-khraneniya1/>

Главный администратор

«Согласовано»

Заместитель генерального директора

Начальник юридического отдела



В.П. Лачугина

В.Ф. Долгашов

Т.В. Бочкарева