

# Pravilnik o prodaji vstopnic

**Maribor, september 2014**

## **1. VSTOPNICA**

Vstopnica je dokument, s katerim si obiskovalec lahko ogleda predstave Drame, Opere, Baleta, Festivala Borštnikovo srečanje in druge prireditve v Slovenskem narodnem gledališču Maribor in hkrati velja tudi kot račun.

Brez vstopnice ogled prireditve ni mogoč, le na vnaprej določene prireditve je mogoče priti tudi z vabilom ali brez vstopnice.

Tudi na brezplačne prireditve je mogoč vstop v dvorano praviloma samo z vstopnico. Vsak obiskovalec potrebuje svojo vstopnico, tudi otroci.

Brez vstopnice lahko prireditev obišejo samo dežurni predstave, direktor in pomočniki direktorja.

Vstopnice morajo imeti tudi vsi zaposleni v Slovenskem narodnem gledališču Maribor (Drama, Opera, Balet, Festival Borštnikovo srečanje), ki želijo obiskati prireditev.

Pri vходу v dvorane vstopnice in vabila preverja hostesna služba ali dežurni.

Vsaka predstava ima na kuponu vstopnice svojo kodo.

Na vstopnici so natisnjeni logotip Slovenskega narodnega gledališča Maribor – Drame, Opere, Baleta, Festivala Borštnikovo srečanje –, naziv in datum prireditve, šifra oziroma kuponček prireditve ter druge podrobnosti. Vstopnica je prilagojena računalniškemu zapisu in velja kot račun.

Pri pooblaščenih prodajalcih prejme obiskovalec vstopnico prodajalca, ki se po obliki razlikuje od vstopnic Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Kljub drugačni vstopnici lahko obiskovalci z njimi vstopijo v naše dvorane. Elementi prepoznavnosti predstave so enaki kot na matičnih vstopnicah.

## **2. PRODAJA VSTOPNIC**

### **2.1 Prodajne poti**

Slovensko narodno gledališče Maribor prodaja vstopnice prek lastnih prodajnih poti in mreže pooblaščenih prodajalcev:

- Gledališka blagajna Slovenskega narodnega gledališča Maribor
- prodaja po svetovnem spletu
- prodaja pri pooblaščenih prodajalcih Slovenskega narodnega gledališča Maribor

### **2.1.1 Prodaja vstopnic pri Gledališki blagajni SNG Maribor**

Prodaja vstopnic poteka pri Gledališki blagajni Slovenskega narodnega gledališča Maribor, pa tudi na drugih lokacijah ... Za koncerte in predstave zunaj Slovenskega narodnega gledališča Maribor je uro pred predstavo prodaja organizirana na kraju prireditve, če prireditev ni prej razprodana.

### **2.1.2 Prodaja po svetovnem spletu**

Prodaja poteka s pomočjo računalniškega programa ter je neposredno povezana s prodajo pri Gledališki blagajni Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Obiskovalec se najprej registrira v bazi podatkov in si s tem pridobi možnost nakupa vstopnic. Prevzame jih z vavčerjem pred predstavo pri Gledališki blagajni Slovenskega narodnega gledališča Maribor.

### **2.1.3 Prodaja pri pooblaščenih prodajalcih**

Za Slovensko narodno gledališče Maribor lahko prodajo vstopnic pogodbeno izvajajo druge agencije ali ustanove, s katerimi Slovensko narodno gledališče Maribor sklene pogodbo o medorganizacijski prodaji ali prodajni storitvi. Za opravljeno storitev prejmejo prodajno provizijo, ki je določena s pogodbo.

### **2.1.4 Prodajne storitve Slovenskega narodnega gledališča Maribor**

Slovensko narodno gledališče Maribor lahko pogodbeno ponuja prodajne storitve za druge organizatorje prireditev. Za storitev se zaračunajo prodajna provizija do 30 odstotkov in vsi stroški prodaje.

## **2.2 Skupinska prodaja vstopnic**

Prodajo izvajajo pooblaščenim sodelavcem Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Skupinam se tako ponudi prijaznejši dostop do vstopnic, osebni kontakt, možnost popustov za večje nakupe, možnost rezervacij in redno obveščanje o prireditvah Slovenskega narodnega gledališča Maribor.

## **2.3 Začetek prodaje**

Prodaja vstopnic za prireditve se praviloma začne po objavi v programu. Če predstava ni napovedana v programu, organizator izpolni poseben obrazec za naročanje vstopnic ter ga odda sodelavcem Službe za marketing in odnose z javnostmi ter Gledališke blagajne Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Za prireditve se prodaja začne že več mesecev vnaprej. Producenti umetniških enot so dolžni pred začetkom prodaje oddati informacije o morebitnih posebnostih v dvorani.

## **2.4 Plačilna sredstva**

Vstopnice je mogoče plačati z gotovino, naročilnico, s kreditnimi/plačilnimi karticami, položnico, z izbirno kartico Slovenskega narodnega gledališča Maribor in Moneto.

Vstopnice je mogoče plačati tudi prek svetovnega spleta s karticami, ki jih določi programski operater oziroma pogodbeni partner Slovenskega narodnega gledališča Maribor, ki zagotavlja prodajo prek spleta.

## **2.5 Abonmajske kartice**

Za abonmajske predstave so izdane posebne kartice, s katerimi obiskovalci vstopajo v dvorano. Abonmajska kartica vsebuje podatke o abonentu, abonmaju in sedežu oziroma sedežih, če so predstave v različnih dvoranah.

Če abonent ne more priti na določeno predstavo, pred prireditvijo obvesti gledališko blagajno Slovenskega narodnega gledališča Maribor, kjer poskušajo prodati vstopnico, abonentu pa zagotovijo nadomestno vstopnico na drugi predstavi ali koncertu.

Abonmajske predstave se za izven začnejo prodajati v prosti prodaji takoj po končanem vpisu abonmajev za celo sezono vnaprej.

## **2.6 Odpovedane in prestavljene predstave**

Ob odpovedi predstave lahko obiskovalci vstopnice zamenjajo za katero koli drugo prireditev ali pa se jim vrne denar, ki ga morajo prevzeti najpozneje mesec dni po odpovedani ali prestavljeni predstavi. Prav tako je ob odpovedi abonmajske predstave ali koncerta s predložitvijo abonmajske vstopnice povrnjen sorazmerni del plačanega abonmaja, če SNG Maribor v sezoni ne zagotovi nadomestne predstave oziroma koncerta.

## **2.7 Pritožbe in reklamacije**

Kupljenih vstopnic praviloma ni mogoče vrniti in zanje zahtevati povračila. V primeru višje sile ali nepredvidenih dogodkov je mogoče kupljene vstopnice vrniti ali zamenjati za drugo predstavo, vendar najpozneje en dan pred predstavo. Vračilo kupnine se izvede v obliki dobropisa.

Reklamacije kupljenih vstopnic in morebitne pritožbe s strani obiskovalcev urejata Gledališka blagajna ter Služba za marketing in odnose z javnostmi Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Pisne odgovore prizadetim strankam podpiše direktor, njegovi pomočniki ali sodelavci Službe za marketing in odnose z javnostmi.

Hostesna služba na pritožbe glede vstopnic ali vstopov v dvorane obiskovalcu izda vizitko vodje hostesne službe Slovenskega narodnega gledališča Maribor za pošiljanje morebitnih pisnih pritožb.

## **2.8 Vstopnice in režim za osebe na invalidskem vozičku**

V Slovenskem narodnem gledališču Maribor so urejeni posebni dostopi do dvoran tudi osebam na invalidskem vozičku. Za nemoten dostop invalidov v dvorane so zagotovljeni posebni prostori in vstopnice, ki so na voljo pri Gledališki blagajni Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Število vstopnic za invalide je omejeno. Spremljevalec, ki želi ostati na predstavi, si mora vstopnico zagotoviti vnaprej, vendar ni nujno, da bo sedel v bližini. Če prihaja

oseba na invalidskem vozičku na predstavo sama, prav tako vstopi v dvorano z vstopnico.

### **2.9 Obračunski listi vstopnic in prihodek od prodaje vstopnic**

Obračunske liste posameznih predstav zaposleni Gledališke blagajne oddajo v računovodstvo, ki na podlagi tega obračuna in pogodb izdela poročilo. Obračunskega lista sodelavci brez predhodnega soglasja vodje finančno-računovodske službe ne smejo posredovati zunanjim strankam.

### **3. POPUSTI PRI NAKUPU VSTOPNIC**

Slovensko narodno gledališče Maribor – Drama, Opera, Balet, Festival Borštnikovo srečanje – pri nakupu vstopnic priznava naslednje popuste:

- posamezne,
- skupinske,
- abonmajske,
- druge, ki jih odobri kolegij direktorja.

Sistem popustov za določeno predstavo ali sklop prireditev je določen pred začetkom prodaje vstopnic.

Popusti so lahko priznani za vse kategorije cen vstopnic ali pa samo za določene.

Popusti se ne seštevajo. Pri nakupu prek interneta jih ni mogoče uveljaviti. Popusti morajo biti vidno objavljeni pri Gledališki blagajni Slovenskega narodnega gledališča Maribor, na spletni strani Slovenskega narodnega gledališča Maribor in na vsem promocijskem gradivu.

#### **3.1 Posamezni popusti**

Obiskovalci so načeloma upravičeni, če ni drugače določeno, do predprodajne cene, ki velja do določenega vnaprej objavljenega datuma. Za posebne akcije lahko veljajo tudi višji popusti. Potrdi jih Služba za marketing in odnose z javnostmi SNG in FBS po predhodni pisni odobritvi direktorja.

#### **3.2 Dijaški in študentski popusti**

Cene študentskih in dijaških vstopnic ter abonmajev so vnaprej določene glede na vrsto

prireditve. Ob nakupu je študent ali dijak upravičen do nakupa le ene vstopnice ali abonmaja, ob prevzemu pa mora priložiti dokazilo o rednem šolanju.

Izredni študenti poleg potrdila o šolanju priložijo še dokazilo o brezposelnosti Zavoda za zaposlovanje. Študentske vstopnice so neprenosljive. Število vstopnic za dijake in študente je omejeno.

Na zahtevo osebe, odgovorne za pregled vstopnic pri vhodu v dvorano, je študent dolžan pokazati vstopnico in veljavno študentsko izkaznico ali indeks.

#### **3.3 Abonmajski popusti**

Pogoji in način plačila abonmajskih vstopnic so določeni ob razpisu abonmajev. Ob odpovedi abonmajske prireditve Slovensko narodno gledališče Maribor

abonentu s priloženo abonmajsko vstopnico povrne sorazmerni del plačanega abonmaja, če v sezoni ne zagotovi nadomestne predstave ali koncerta.

### **3.4 Popusti za sklope prireditev**

Za individualni nakup vstopnic za posamezne sklope prireditev, festivale, cikle in podobno so določene nižje cene, kadar kupujete več vstopnic hkrati. Popusti so objavljeni v publikaciji za posamezni sklop.

### **3.5 Skupinski popusti**

Ob organiziranem nakupu vstopnic osnovnošolcev, dijakov ali študentov se jim prizna 50-odstotni popust na redno ceno vstopnice.

Ob skupinskem nakupu prevzame vstopnice pooblaščen oseba, kar se evidentira na naročilnici naročnikov in v računalniku ob rezervaciji.

### **3.6 Kulturnovzgojne prireditve za otroke in mladino**

Za kulturnovzgojne prireditve za mladino veljajo cene iz Ponudbe za vrtce, osnovne in srednje šole. Mentorji in spremljevalci morajo imeti vstopnico. Na 15 prodanih vstopnic pripada mentorjem in spremljevalcem 1 brezplačna vstopnica. Do 5 odstotkov kupljenih vstopnic lahko šole na dan prireditve pred njenim začetkom zaradi bolezni otrok vrnejo.

### **3.7 Vroče vstopnice**

Na dan določene dramske, operne ali baletne predstave oziroma koncerta nudimo pol ure pred začetkom predstave ali koncerta vroče vstopnice po ceni, določeni v ceniku.

Za enkratne koncerte, premiere, gostovanja drugih organizatorjev in posamezne enkratne dogodke vroče vstopnice niso na voljo.

Znižanje predlaga Služba za marketing in odnose z javnostmi ter ga potrdi direktor.

## **4. IZDAJA VSTOPNIC PO POSEBNIH REŽIMIH**

### **4.1 Novinarske vstopnice**

Novinarska vstopnica je namenjena predstavnikom medijev in svobodnim novinarjem, ki napovedujejo, spremljajo, strokovno ali kako drugače poročajo o prireditvah Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Vstopnica je brezplačna in neprenosljiva. Velja samo z osebnim dokumentom.

Akreditirani novinar je upravičen do ene novinarske vstopnice za določeno prireditev.

Novinarske vstopnice na podlagi verodostojnih akreditacij in uradnih zahtev urednikov odobrijo v Službi za marketing in odnose z javnostmi SNG in FBS.

Informacije o odobrenih akreditacijah in novinarskih vstopnicah morajo biti dnevno posredovane Gledališki blagajni Slovenskega narodnega gledališča Maribor ter potrjene novinarju.

Novinar jih prevzame osebno na dan prireditve do 15 minut pred njenim začetkom. Evidenco odobrenih akreditacij vodi Služba marketing in odnose z javnostmi.

Evidenco prevzetih novinarskih vstopnic vodi Gledališka blagajna Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Sezname odobrenih in prevzetih novinarskih vstopnic se hrani dve leti.

Na zahtevo osebe, zadolžene za pregled oziroma nadzor vstopnic pri vhodu v dvorani, pa tudi v drugih primerih je novinar dolžan pokazati vstopnico in veljavno novinarsko izkaznico.

Število novinarskih vstopnic po dvoranh:

Velika dvorana.....	do 10
Stara dvorana.....	do 6
Kazinska dvorana.....	do 6
Mali oder, Komorni oder.....	do 4

#### **4.2 Protokolne vstopnice za prireditve SNG Maribor**

Za vsako prireditev je zagotovljeno določeno število protokolarnih vstopnic. Namenjene so potrebam hišnega, republiškega in mestnega protokola, če jih povabi Slovensko narodno gledališče Maribor – Drama, Opera, Balet, Festival Borštnikovo srečanje. Če vstopnice niso prevzete, gredo v prodajo.

Protokolne vstopnice so plačljive razen za vabljenе goste Ministrstva za kulturo RS, mestnega urada za kulturo, skrbnika pogodbe Ministrstvo za kulturo RS – Slovensko narodno gledališče Maribor in področne svetovalce Ministrstva za kulturo za dejavnosti SNG Maribor, dobitnike Borštnikovega prstana ter ambasadorje Slovenskega narodnega gledališča Maribor, člane Sveta in člane Stokovnega sveta SNG Maribor, člane strokovnih skupin in drugih poslovnih partnerjev.

Brezplačne vstopnice pripadajo tudi predsedniku RS, predsedniku vlade RS in mariborskemu županu, če jih povabi SNG Maribor.

Brezplačne protokolne vstopnice je mogoče odobriti tudi iz poslovnega razloga.

Protokolne vstopnice po predlogu Službe za marketing in odnose z javnostmi odobri direktor.

#### **4.3 Službene vstopnice**

Vsaka prireditev Slovenskega narodnega gledališča Maribor – Drame, Opere, Baleta, Festivala Borštnikovo srečanje – ima službene vstopnice. Pravico do teh imajo direktor in pomočniki direktorja Slovenskega narodnega gledališča Maribor. Prejemniki službenih vstopnic so navedeni v prilogi tega pravilnika. Neuporabljene službene vstopnice so prejemniki dolžni pravočasno vrniti, ker se jih vključijo v prodajo.

Člani Združenja dramskih umetnikov Slovenije lahko brezplačno vstopnico dvignejo na podlagi članske izkaznice (dramske predstave).



Člani Društva baletnih umetnikov Slovenije lahko brezplačno vstopnico dvignejo na podlagi članske izkaznice (baletne predstave).

Člani Društva gledaliških kritikov in teatrologov Slovenije lahko brezplačno vstopnico dvignejo na podlagi članske izkaznice (dramske predstave in operne predstave).

#### **4.4 Sponzorske vstopnice**

Število brezplačnih sponzorskih vstopnic je določeno v posamezni sponzorski pogodbi med Slovenskim narodnim gledališčem Maribor in sponzorjem. O morebitnem popustu za večje število vstopnic se dogovorita Služba za marketing in odnose z javnostmi in direktor. Dežurnemu, ki sprejme sponzorje, pripadata dve službeni vstopnici.

#### **4.5 Vstopnice za koproducente predstav**

Število brezplačnih vstopnic za koprodukcijske prireditve morajo biti določene v pogodbi s koproducenti prireditve. Morebitne dodatne brezplačne vstopnice lahko odobri direktor Slovenskega narodnega gledališča Maribor po uskladitvi s koproducenti.

Za prireditve, za katere vstopnice v zadnjem dnevu niso razprodane, se lahko izjemoma sprejme sklep o brezplačni razdelitvi vstopnic določeni ciljni skupini obiskovalcev. O tem odloči direktor Slovenskega narodnega gledališča Maribor.


#### **4.6 Vstopnice za promocijo in trženje**

Brezplačne vstopnice, ki so namenjene promociji in trženju (nagradne igre, vstopnice za animatorje, promotorje ipd.), odobri Služba za marketing in odnose z javnostmi s soglasjem direktorja, ki podpiše pisni nalog za Gledališko blagajno SNG Maribor.

Vstopnice za človekoljubne namene ali darila odobri direktor.

### **5. Sprejem Pravilnika o prodaji vstopnic**

Interni Pravilnik o prodaji vstopnic, popustih in posebnih režimih po predhodni obravnavi na kolegiju direktorja sprejme direktor Slovenskega narodnega gledališča Maribor.

  
Danilo Rošker, direktor