

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ КРАСНОЯРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР ОПЕРЫ И
БАЛЕТА ИМЕНИ Д.А.ХВОРОСТОВСКОГО

ПРИКАЗ

«19» 05 2026 года г. Красноярск

№ 289

Об утверждении Положения о порядке реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия, в том числе предоставление льгот отдельным категориям граждан, а также правила посещения Краевого государственного автономного учреждения культуры Красноярского государственного театра оперы и балета имени Д.А. Хворостовского

В соответствии с Федеральными законами от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Законами Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», указом Губернатора Красноярского края от 07.08.2015 № 191-уг «Об утверждении Порядка установления льгот краевыми государственными организациями культуры на посещение платных мероприятий», уставом Краевого государственного автономного учреждения культуры Красноярского государственного театра оперы и балета имени Д.А. Хворостовского,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия, в том числе предоставление льгот отдельным категориям граждан, а также правила посещения Краевого государственного автономного учреждения культуры Красноярского государственного театра оперы и балета имени Д.А. Хворостовского (далее – Положение) согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ КГАУК КГТОиБ имени Д.А.Хворостовского от 26.10.2021 № 232.

3. Назначить ответственным лицом за размещение и доведение информации о порядке реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия, в том числе предоставление льгот отдельным категориям граждан, а также правила посещения Краевого государственного

автономного учреждения культуры Красноярского государственного театра оперы и балета имени Д.А.Хворостовского на официальном сайте КГАУК КГТОиБ имени Д.А.Хворостовского в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.krasopera.ru начальника отдела рекламы Перову В.В., назначить ответственным лицом за размещение и доведение информации в кассовом зале учреждения по адресу: г.Красноярск, ул.Перенсона, 2, начальника отдела по реализации билетов Орешкову Т.Г.

4. Контроль за исполнением приказа в части размещения информации на официальном сайте возложить на заместителя директора по маркетингу Бочарову Ю.Ю., контроль за исполнением приказа в части размещения в кассовом зале и в части исполнения Положения возложить на заместителя директора по работе со зрителем Маскалюк О.Н., контроль за исполнением Положения в части финансов возложить на заместителя директора по экономике и финансам Шкедову И.Н.

5. Секретарю Евдокимовой Н.А. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц в течение трех рабочих дней с момента его регистрации.


6. Приказ вступает в действие с момента его подписания и регистрации.


Директор

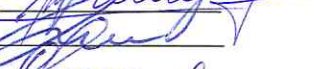
С.В. Гузий


С приказом от «19» ноя 2026 года № 289 ознакомлены:

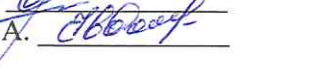
Маскалюк О.Н. 

Бочарова Ю.Ю. 

Шкедова И.Н. 

Перова В.В. 

Орешкова Т.Г. 

Евдокимова Н.А. 

«Согласовано»

Начальник юридического отдела

Н.Г. Луговик

Приложение № 1
к приказу КГАУК КГТОиБ
имени Д.А. Хворостовского
от «19» 05 2026 № 089

Положение о порядке реализации и возврата
театральных билетов на зрелищные мероприятия,
в том числе предоставление льгот отдельным категориям граждан,
а также правила посещения Краевого государственного
автономного учреждения культуры Красноярского
государственного театра оперы и балета
имени Д.А. Хворостовского

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о порядке реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия, в том числе предоставление льгот отдельным категориям граждан, а также правила посещения Краевого государственного автономного учреждения культуры Красноярского государственного театра оперы и балета имени Д.А. Хворостовского (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральными законами от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Законами Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», указом Губернатора Красноярского края от 07.08.2015 № 191-уг «Об утверждении Порядка установления льгот краевыми государственными организациями культуры на посещение платных мероприятий», указом Губернатора Красноярского края от 25.10.2022 №317-уг «О социально-экономических мерах поддержки лиц, принимающих участие в специальной военной операции, и членов их семей», уставом Краевого государственного автономного учреждения культуры Красноярского государственного театра оперы и балета имени Д.А.Хворостовского (далее – театр).

2. Настоящее Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия (далее – мероприятия), в том числе предоставление льгот отдельным категориям граждан, а также правила посещения театра.

ОМ

3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале театра по адресу: г. Красноярск, ул. Перенсона, 2 и в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте театра: <http://www.krasopera.ru/> (далее – сайт театра).

4. Если проведение предварительно объявленного мероприятия оказалось невозможным вследствие чрезвычайных или иных непредвиденных обстоятельств, театр вправе отменить показ либо перенести на другую дату и время, либо произвести замену предварительно объявленного мероприятия на другое.

5. Театр вправе в случае необходимости вносить изменения в актерский состав мероприятий без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата театральных билетов (далее – билет).

6. В случае отмены, переноса или замены предварительно объявленного мероприятия театр незамедлительно размещает соответствующую информацию в здании театра в доступном для зрителей месте и/или на сайте театра.

7. Театр оставляет за собой право самостоятельно, на основании приказа директора, предоставлять льготы, с учетом своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

8. Театр оставляет за собой право приказом директора театра вносить изменения в настоящее Положение. Установленные настоящим Положением льготы действительны до выхода изменений к настоящему Положению или до изменения законодательства на краевом и/или федеральном уровне.

9. Инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной кассиру театру не позднее, чем за десять дней до даты проведения мероприятия, по телефону +7 (391) 227-86-97 с 10-00 час. до 20-00 час. ежедневно, без выходных.

10. Контроль прохода зрителей в театре осуществляется визуальным осмотром билета и/или с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

II. Основные понятия

11. Билет – бланк строгой отчетности, форма которого утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702.

12. Зрелищные мероприятия – театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций в соответствии с абз. 2 ч. 4 ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

13. Кассовый чек – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент

расчета между пользователем и клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники в соответствии со ст. 1.1 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

III. Порядок реализации билетов на мероприятия

14. Зритель может приобрести билеты на мероприятие в кассе театра, у распространителей (уполномоченных физических лиц, действующих на основании гражданско-правового договора) (далее – распространитель), билетных операторов (организаций, действующих на основании агентского договора) (далее – билетный оператор) и на сайте театра.

15. Приобретая билет на мероприятие, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с театром, а также с порядком, установленным настоящим Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета и кассового чека, которые являются бланками строгой отчетности.

16. Форма билета утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702.

Бланк билета должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке дублируется серия и номер бланка.

Художественное оформление билетов, внесение дополнительной информации на них, техническое редактирование производятся театром самостоятельно.

17. Билет с исправлениями, наклейками и существенными повреждениями для идентификации является недействительным и освобождает театр от каких-либо обязательств по нему. При этом дубликат не предоставляется и стоимость билета не возвращается.

18. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета, в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных агентских договоров с театром.

19. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета, администрация театра может принять решение о запрете посещения зрителем мероприятия.

20. Билет действителен для посещения театра одним лицом – предъявителем билета.

21. При приобретении билета зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке.

22. На мероприятия дети до семи лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребенка старше трёх лет приобретается отдельный билет.

23. При приобретении билета театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на взрослых в соответствии с требованиями,

предусмотренными Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

24. Билет или приглашение необходимо сохранять до конца мероприятия и в случае необходимости предъявить его представителям администрации театра.

IV. Особенности реализации билетов через кассы театра

25. Реализация билетов на мероприятия через кассы театра осуществляется за наличный расчет либо банковской картой международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях, по указанным на билетах ценам.

26. Распечатка билета на мероприятие, выбранное зрителем, осуществляется кассиром после получения от зрителя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемого билета.

27. Зритель обязан, не отходя от кассы, проверить количество приобретенных билетов и кассовых чеков к ним, а также выбранные места и дату мероприятия, указанные в билете, и сдачу (если имеется).

28. Зритель может уточнить в кассе театра наличие билетов на конкретные даты и мероприятия по телефону +7 (391) 227-86-97.

V. Особенности реализации билетов через распространителей

29. Театр заключает договоры с распространителями билетов с целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий. Список распространителей и их контактная информация публикуется на сайте театра.

Распространители получают доступ к информации по билетам в первый день продажи и начинают реализацию билетов в соответствии с условиями договора на реализацию билетов.

30. При наличии заключенного с театром договора, продажа билетов распространителями производится на основании и в соответствии с условиями договора. В билете указывается установленная театром цена. В соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и иными подзаконными нормативными правовыми актами, распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, которые должны составлять менее 10 процентов стоимости билета.

31. Возврат билета, купленного через распространителя, осуществляется зрителем самостоятельно через этого же распространителя.

VI. Особенности реализации билетов через билетных операторов

32. Театр заключает агентские договоры с билетными операторами с целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий.

Билетные операторы реализуют билеты на мероприятия на основании заключенных агентских договоров с театром и имеют право печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это

предусмотрено договором.

Билетные операторы получают доступ к информации по билетам в первый день продажи и начинают реализацию билетов в соответствии с условиями агентского договора.

33. Возврат билета, купленного через билетного оператора, осуществляется зрителем самостоятельно через этого же распространителя.

VII. Особенности реализации билетов на сайте театра

34. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте театра <http://www.krasopera.ru/>, нажав на кнопку «Купить билет» в левом верхнем углу главной страницы сайта, здесь зритель может выбрать подходящий спектакль и путем нажатия, напротив интересующего него мероприятия кнопку «Купить электронный билет» осуществить покупку электронного билета.

35. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес зрителя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

36. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Зритель может предоставить пройти на мероприятие по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде. Обмен электронного билета на бланк билета в кассе театра не требуется.

VIII. Предоставления льгот

отдельным категориям граждан на мероприятия

37. В соответствии с Законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», указом Губернатора Красноярского края от 07.08.2015 № 191-уг «Об утверждении Порядка установления льгот краевыми государственными организациями культуры на посещение платных мероприятий», указом Губернатора Красноярского края от 25.10.2022 № 317-уг «О социально-экономических мерах поддержки лиц, принимающих участие в специальной военной операции, и членов их семей», право предоставления льгот на посещение мероприятий театра имеют следующие категории граждан:

Категории лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов	Документы, подтверждающие право на льготу	Размер предоставляемой льготы
Инвалиды I группы. Дети-инвалиды. Лицо, сопровождающее инвалида I группы, детей-инвалидов.	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, для сопровождающего лица – паспорт гражданина РФ или	100%

	иной документ, удостоверяющий личность заявителя	
Инвалиды II и III групп. Инвалиды Великой Отечественной войны. Инвалиды боевых действий.	Справка и (или) удостоверение, подтверждающая факт установления инвалидности	50%
Воспитанники организаций для детей- сирот. Дети, оставшихся без попечения родителей	Документ, подтверждающий статус: -свидетельство о смерти родителей; - решение суда о лишении (ограничении родительских прав); - о признании родителей безвестно отсутствующими или умершими; - о признании родителей не (ограниченно) дееспособными; - об уклонении родителей от родительских обязанностей; - о наказании родителей в виде лишения свободы; - справка о нахождении родителей в местах содержания под стражей; - справка ЗАГСа о том, что отец в установленном порядке не значится; - документы об опекунстве; - удостоверение опекуна	50%
Многодетные семьи Многодетные семьи - семьи, имеющие трех и более детей до достижения ими возраста 18 лет (детей, достигших возраста 18 лет и обучающихся в общеобразовательных организациях, - до окончания ими обучения и (или) детей, достигших возраста 18 лет и обучающихся по очной форме	Удостоверение многодетной семьи и/или электронное удостоверение многодетной семьи, содержащее двухмерный штриховой код (QR-код)	50%

<p>обучения в профессиональных образовательных организациях и образовательных организациях высшего образования (за исключением обучения по дополнительным образовательным программам), до достижения ими возраста 23 лет), в том числе усыновленных, пасынков, падчериц, а также приемных, опекаемых, находящихся под попечительством, проживающие совместно.</p>		
<p>Дети дошкольного возраста. Обучающиеся. К обучающимся в зависимости от уровня осваиваемой образовательной программы, формы обучения, режима пребывания в образовательной организации относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) воспитанники - лица, осваивающие образовательную программу дошкольного образования, лица, осваивающие основную общеобразовательную программу с одновременным проживанием или нахождением в образовательной организации; 2) учащиеся - лица, осваивающие образовательные программы начального общего, основного общего или среднего общего образования, дополнительные общеобразовательные программы; 3) студенты (курсанты) - лица, осваивающие образовательные программы среднего профессионального образования, программы бакалавриата, программы специалитета или программы магистратуры; 4) аспиранты - лица, обучающиеся в аспирантуре по программе подготовки научных и научно-педагогических кадров; 5) адъюнкты - лица, проходящие военную или иную приравненную к ней службу, 	<p>Для дошкольников - свидетельство о рождении и (или) паспорт родителей (где есть отметка по детям)</p> <p>Справка с места учёбы</p>	<p>20%</p>



<p>службу в органах внутренних дел в адъюнктуре по программе подготовки научных и научно-педагогических кадров;</p> <p>6) ординаторы - лица, обучающиеся по программам ординатуры;</p> <p>7) ассистенты-стажеры - лица, обучающиеся по программам ассистентуры-стажировки;</p> <p>8) слушатели - лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы, лица, осваивающие программы профессионального обучения, а также лица, зачисленные на обучение на подготовительные отделения образовательных организаций высшего образования, если иное не установлено настоящим Федеральным законом;</p> <p>9) экстерны - лица, зачисленные в организацию, осуществляющую образовательную деятельность по имеющим государственную аккредитацию образовательным программам, для прохождения промежуточной и государственной итоговой аттестации.</p>		
<p>Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву. Ветераны Великой Отечественной войны. Ветераны боевых действий.</p>	<p>Военный билет и (или) удостоверение.</p>	<p>50%</p>
<p>Лица, принимающие (принимавших) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской</p>	<p>Документ, подтверждающий участие гражданина в СВО (документ, подтверждающий статус члена семьи участника СВО, для сопровождающего лица – паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность заявителя)</p>	<p>100%</p>



<p>области, и (или) лица, выполняющие (выполнявших) задачи по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики. Луганской Народной Республики, Запорожской области, Херсонской области, и члены их семей.</p> <p>Лицо, сопровождающее несовершеннолетних детей или детей-инвалидов с детства, независимо от возраста, участника специальной военной операции.</p> <p>Согласно статье 2 Семейного кодекса РФ, члены семьи - это супруги, родители и дети (усыновители и усыновлённые).</p>		
<p>Одновременно с документами, подтверждающими право на льготу, физическое лицо, претендующее на получение льготы, при посещении мероприятия обязано предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность</p>		

38. Основанием предоставления льгот на посещение мероприятия является предоставление документа(ов), подтверждающего(их) право на льготу, указанного(ых) в п. 37 настоящего Положения.

39. Любое физическое лицо, указанное в п. 37 настоящего Положения, обязано предъявить кассиру или администратору документ, подтверждающий право на льготу.



40. Кассир проставляет в системе ведения билетного хозяйства скидку и указывает документ, подтверждающий право на льготу.

41. Для подтверждения права предоставления льготы зрителю кассир оставляет у себя ксерокопии документа(ов), подтверждающего(их) законность права предоставления билета по льготной стоимости.

42. Приобретая билет по льготной стоимости, зритель уведомлен о том, что вход в зрительный зал по билету возможен только при проставлении на билете номера документа, подтверждающего право на льготу с указанием ФИО зрителя. При отсутствии такой пометки на билете, зритель на мероприятие не допускается.

43. Предоставление билета по льготной стоимости распространяется и на сопровождающее лицо, при условии одновременного оформления билетов сопровождающему лицу и лицу, имеющему право на льготу, и совместного посещения ими мероприятия.

Предоставление билета по льготной стоимости распространяется на следующих лиц, сопровождающих:

- инвалидов;
- детей-сирот (до 18 лет);
- детей, оставшихся без попечения родителей (до 18 лет);
- детей (до 18 лет) из многодетной семьи.

Сопровождающим лицам для других категорий граждан, не указанным в данном пункте настоящего Положения, льгота не предоставляется.

44. Льготы предоставляются как индивидуально, так и по коллективным заявкам организаций, обеспечивающих поддержку социально незащищенных и малообеспеченных групп граждан.

45. Заявка составляется в свободной форме на бланке организации в письменном виде с указанием следующей необходимой информации:

- а) количество предполагаемых билетов по льготной цене и основание для льготы (с указанием номера и наименования документа, подтверждающего данное право);
- б) дата предполагаемого посещения и название мероприятия;
- в) ФИО сопровождающего лица предполагаемой группы зрителей;
- г) контактная информация.

Заявка должна поступать в театр заблаговременно, но не позднее десяти рабочих дней до начала соответствующего мероприятия театра.

46. В разумные сроки начальник отдела по реализации билетов театра устно информируют организацию о результатах рассмотрения заявки по контактам, оставленным в заявке.

47. В случае положительного решения по заявке издается приказ директора театра о печати билетов на мероприятие театра, в котором также указывается конкретный размер льготы для данной организации. После чего уполномоченному лицу организации выдаются билеты по льготной стоимости.

48. Театр оставляет за собой право отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанный спектакль

или предложить посетить другой спектакль из текущего репертуара Театра, или предложить сократить предполагаемое количество зрителей.

49. Театр оставляет за собой право отказать юридическому лицу без объяснения причин, если в его заявке отсутствуют льготные категории физических лиц, определенные настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации.

50. Билет по льготной стоимости приобретается только в кассе театра. Льготы не предоставляются при продаже билетов через сайт театра, уполномоченных и специализированные организации, а также через распространителей билетов.

51. Льготы предоставляются на посещение только тех репертуарных спектаклей театра, которые по своему содержанию соответствуют возрасту лиц, имеющих право на льготы.

52. Льготы распространяются исключительно на мероприятия текущего репертуара театра и не распространяются на иные мероприятия, организуемые на сцене Краевого государственного автономного учреждения культуры Красноярского государственного театра оперы и балета имени Д.А.Хворостовского другими театрами, организаторами или физическими лицами по договорам в рамках договорных отношений.

53. Льготы, предусмотренные настоящим Положением, не суммируются. При наличии нескольких оснований для предоставления билета по льготной стоимости льгота устанавливается по одному из оснований, указанных в п. 37 настоящего Положения, на выбор зрителя.

IX. Порядок возврата билетов на мероприятия

54. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации зритель, приобретший билет на мероприятие театра (далее – покупатель), вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет.

55. Покупатель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 % цены билета;

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

- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 % цены билета.

В случае отказа покупателя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

56. Порядок возврата билетов на мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, предусматривается разделами IX и X настоящего Положения.

57. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем, приобретенные в кассе театра, у распространителей, билетных операторов, а так же на сайте театра.

58. Возврат денежных средств по билетам, приобретённым в кассе театра, осуществляется только в кассе театра – как наличным, так и безналичным способом. Для оформления возврата в кассе покупателю необходимо предоставить:

- документ, удостоверяющий личность;
- билетный бланк с неповрежденным контролем;
- банковскую карту (в случае если оплата проводилась покупателем данного билета через терминал кассы театра).

59. Возврат денежных средств по билетам, приобретённым у распространителей или билетных операторов, осуществляется самостоятельно только через распространителей или у билетных операторов, и на их условиях.

60. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным электронным способом, осуществляется только через сайт театра. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо с почты, которая была указана при формировании заказа, отправить заявление в электронном виде (скан, фото) по форме билетного оператора. В течение двух дней билетным оператором производится технический возврат денежных средств. Деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов, в течение пяти-семи банковских дней, в зависимости от условий работы вашего банка.

61. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

62. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса театра не возмещает покупателю стоимость билета.

63. В случаях замены или отмены мероприятия стоимость сдаваемых билетов (электронный билет и билет на бланке строгой отчетности) возмещается покупателю полностью, за исключением случаев, указанных в п. 55 настоящего Положения. Возврат денежных средств производится в кассе театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем с составлением соответствующего заявления.

64. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

65. Не подлежат возврату билеты на мероприятия в кассу театра, полученные покупателем:

- по коллективной заявке;
- на безвозмездной основе;
- у распространителей;
- у билетных операторов.

66. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе театра, у распространителей или билетных операторов, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

67. Администрация театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными распространителями или билетными операторами.

68. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия театра.

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

70. Возврат денежных средств осуществляется в кассе театра по будним дням с 12-00 час. до 20-00 час.

Х. Порядок возврата билетов на мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

71. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билетов в связи с болезнью (далее – заявление). Форма заявления утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

72. Заявление представляется посетителем (его представителем) в театр, либо уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет.

73. Представление заявления в театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

74. К заявлению прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданного медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающего факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

75. К заявлению в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность.

76. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 72 настоящего Положения, документов, указанных в пп. «б» п. 74 настоящего Положения, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление и иные документы, предусмотренные данным разделом

настоящего Положения, представлены посетителем в срок, указанный п. 72 настоящего Положения.

В случае подачи посетителем заявления в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления и документы, указанные в п. 72 и 74 настоящего Положения, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

77. Заявление и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (в случае, если в заявлении указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

78. Театр или уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных п. 76 настоящего Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в учреждение в полном объеме документов, указанных в п. 74 настоящего Положения.

79. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 82 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

80. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 83 настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении.

Способ сообщения посетителю решения учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении.

81. Театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения театра либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается

посетителем в заявлении.

Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется на банковскую карту, с помощью которой проводилась оплата билета либо непосредственно в кассе театра, в случае приобретения билета за наличный расчет.

82. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет соответствует формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билет элементы оформления которого соответствует элементам оформления, установленным организациями исполнительских искусств, билет, не содержит исправления, билет является неподдельным в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

б) заявление и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 76 настоящего Положения) представлены в театр либо уполномоченному лицу (если в соответствии с собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление и прилагаемые к нему документы после дня проведения мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в п. 74 настоящего Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;

г) заявление и приложенные к нему документы представлены в соответствии с условиями, предусмотренными п. 72-76 настоящего Положения;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет, приобретенный до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

XI. Порядок возврата билетов на мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

83. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника (далее – заявление). Форма заявления утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

84. Заявление представляется посетителем (его представителем) в театр, или уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня

проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

85. Представление заявления в театр или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

К заявлению в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

86. К заявлению прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

87. В случае представления заявления представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

88. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 84 настоящего Положения, документов, указанных в пп. «б» и «в» п. 86 настоящего Положения, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные данным разделом настоящего Положения, представлены посетителем в срок, указанный в п. 84 настоящего Положения.

В случае подачи посетителем заявления в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления и документы, указанные в п. 37 настоящего Положения, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

89. Заявление и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) театр либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (в случае, если в заявлении указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

90. В течение 10 дней со дня приема заявления и прилагаемых к нему документов театр либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных п. 88 настоящего Положения, срок

рассмотрения исчисляется со дня поступления в театр либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в п. 86 настоящего Положения.

91. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов, театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств, в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 94 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

92. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 94 настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;
- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;
- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении.

Способ сообщения посетителю решения театр либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении.

93. О принятом решении, о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета театр либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения учреждения либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении.

Театр либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется на банковскую карту, с помощью которой проводилась оплата билета либо непосредственно в кассе театра, в случае приобретения билета за наличный расчет.

94. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет соответствует формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билет элементы оформления которого соответствует элементам оформления,

установленным организациями исполнительских искусств, билет, не содержит исправления, билет является неподдельным в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 88 настоящего Положения) представлены в театр либо уполномоченному лицу (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право посетителя представить заявление и прилагаемые к нему документы после дня проведения мероприятия) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в п. 86 настоящего Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;

г) заявление и приложенные к нему документы представлены в соответствии с условиями, предусмотренными п. 84 - 88 настоящего Положения;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета.

ХII. Правила посещения театра

95. Вход в помещение театра осуществляется через центральный вход только при наличии билета или приглашения, дающего право на посещение мероприятия.

96. Вход в театральное фойе доступен за 60 минут до начала мероприятия. Вход в зрительный зал доступен после 1-го звонка, но не менее чем за 15 минут до начала мероприятия.

97. Любые оправдания опоздания на мероприятие не принимаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу мероприятия.

98. Во избежание очередей на входе в театр перед началом мероприятия, связанных с контролем билетов, необходимо заранее приходить на мероприятие.

99. При входе в театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в театр.

100. В случае выхода зрителя из театра контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в театр для просмотра мероприятия.

101. При проходе организованной группы зрителей, сопровождающее лицо группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

102. Находиться в театре без билета и в каких-либо служебных помещениях театра за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

103. После завершения мероприятия гардероб работает в течение 40 минут. Не позднее окончания работы гардероба зрители обязаны покинуть помещения театра.

104. Зрители обязаны занимать места согласно номеру ряда и места, указанные в билете.

105. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в билетах.

106. Администрация театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов.

107. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

108. Опоздавшие зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт мероприятия на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), предложенных контроллером, а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

109. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время мероприятия.

110. На время мероприятия необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

111. Во время мероприятия запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

Родители и педагоги должны следить за тем, чтобы их дети не мешали просмотру мероприятия другим зрителям.

За нарушение порядка в зрительном зале администрация театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

112. Мероприятия являются интеллектуальной собственностью театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации театра.

113. После окончания мероприятия нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

114. При групповом посещении мероприятия сопровождающее лицо группы и/или родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

115. Категорически запрещается:

- входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал;
- проносить в зрительный зал крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты,

видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки, предметы, пачкающие кресла.

116. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

117. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

118. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

119. Во время нахождения в Театре зрители обязаны:

- бережно относиться к имуществу театра,
- соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

В случае причинения театру материального ущерба зритель обязан возместить его в полном объеме в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

120. Запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легковоспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;

- курить в театре и на прилегающей территории к театру в соответствии с п. 3 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

121. Зритель обязан не допускать неуважительного отношения к администрации театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

122. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

123. Зрители, не выполняющие законные указания администрации театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

124. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться к начальнику отдела по реализации билетов театра, дежурному администратору или позвонить по телефону +7 (391) 227-86-97.

XIII. Заключительные положения

125. Театр имеет право в любой момент прекратить действие сайта театра без предварительного уведомления зрителя. Театр не несет никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта

См

театра.

126. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта театра и несанкционированного доступа к сайту театра.

127. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей.

128. Ответственность театра перед зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов. Спорные вопросы между зрителем и театром разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

129. Театра не несет какой-либо ответственности за билеты, купленные у лиц, не уполномоченных осуществлять реализацию билетов театром.