ЧАСТО ЗАДАВАЕМЫЕ ВОПРОСЫ

1. Пустят ли меня в зрительный зал, если я опоздаю на начало спектакля?

Приказом от 19.05.2026 года № 289 в КГАУК КГТОиБ имени Д.А. Хворостовского утверждено 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).

Пункт 96 Положения: 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.

Пункт 97 Положения: любые оправдания опоздания на мероприятие не принимаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу мероприятия.

Пункт 107 Положения: вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

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

2. Что происходит с билетами, если спектакль отменяют или переносят?

Пункт 63 Положения: 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.

3. Можно ли прийти на спектакль с ребёнком, если возрастное ограничение не соответствует его возрасту?

Согласно Федеральному закону от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»:

- На спектакли категории 18+ несовершеннолетних пускать нельзя. Театр обязан проверять возраст и вправе попросить документ (паспорт, свидетельство о рождении). Это не рекомендация, а требование закона.
- Для категорий 0+, 6+, 12+, 16+ ограничение носит рекомендательный характер. Решение о том, подходит ли спектакль ребёнку, принимают родители – и они несут ответственность за впечатления и эмоциональное состояние ребёнка.

4. Нужно ли покупать билет ребенку, если он маленький и будет сидеть у меня на коленях?

Согласно «Правилам оказания услуг организациями исполнительского искусства» и нормам пожарной безопасности, каждый зритель, независимо от возраста, должен иметь отдельное посадочное место. Для детей до определенного возраста (как правило, до 3 лет, если иное не установлено локальными актами театра) вход может быть бесплатным, но обязательное оформление бесплатного билета в кассе требуется для соблюдения правил учета и норм пожарной безопасности.

5. Можно ли вернуть или обменять билет, если я не могу посетить спектакль?

Пункт 54 Положения: 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.

Пункт 55 Положения: 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.

Пункт 56 Положения: 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.

6. Предусмотрена ли в театре «доступная среда» для маломобильных групп населения?

Предусмотрена. Вся информация находится в одноимённом разделе: https://krasopera.ru/about/dostupnaya-sreda/

7. Какие существуют льготы для разных групп населения?

В пункте 37 Положения указан полный перечень получателей льгот: https://krasopera.ru/about/dokumenty/

8. Разрешена ли фото- и видеосъемка во время оперы или балета?

Пункт 112 Положения: 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.

9. За какое количество времени до начала спектакля можно пройти в театр?

Пункт 96 Положения: 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.

10. Обязательно ли сдавать верхнюю одежду и крупные сумки в гардероб?

Пункт 115 Положения: 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.

Пункт 116 Положения: верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.