Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Театр оперетты

ПРИКАЗ

«30» декабря 2025 г. № 113

Г. Железногорск Красноярский край

Об отмене локального нормативного акта и вводе в действие нового Положения о порядке реализации и возврата театральных билетов

В целях актуализации локальной нормативной базы учреждения, приведения порядка работы с билетами в соответствие с требованиями Федерального закона от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также в связи с необходимостью систематизации процессов реализации и возврата билетов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Считать утратившим силу «Правила продажи и возврата билетов на спектакли МБУК Театр оперетты», утвержденный 10.10.2018 г.
2. Утвердить и ввести в действие с 01 января 2026 года ПОЛОЖЕНИЕ о порядке реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия МБУК Театр оперетты» (Приложение № 1 к настоящему приказу).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по основной деятельности Мавричеву Е.Ю.

Директор МБУК Театр оперетты _____ Н.В. Савочкина

С приказом ознакомлены:

Заместитель директора по основной деятельности Мавричева Е.Ю. _____ «30» декабря 2025г.

Приложение № 1
К приказу МБУК Театр оперетты
От «30» 12 2025 № 113

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия МБУК Театр оперетты

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия (далее — Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Театр оперетты» (далее — театр).

1.2. Настоящее Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на зрелищные мероприятия (далее — мероприятия).

1.3. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале театра по адресу: г. Железногорск, ул. Ленина, 23 и на официальном сайте театра: https://operettak26.ru (далее — сайт театра). Настоящее Положение является договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Оплачивая билет, зритель подтверждает факт заключения с театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с настоящим Положением.

1.4. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время на должном техническом и художественном уровне. Если проведение предварительно объявленного мероприятия оказалось невозможным вследствие чрезвычайных или иных непредвиденных обстоятельств, театр вправе отменить показ либо перенести его на другую дату и время, либо произвести замену на другое мероприятие.

1.5. 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).

1.6. 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. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные

в кассе театра, у распространителей, билетных операторов или на сайте театра, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

1.7. Театр оставляет за собой право на основании приказа директора предоставлять льготы с учетом своих финансовых, материально-технических и организационных возможностей, а также вносить изменения в настоящее Положение, размещая их в кассовом зале театра и на сайте театра не менее чем за десять дней до начала их действия.

1.8. Контроль прохода зрителей в театр осуществляется визуальным осмотром билета и (или) с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

2. Основные понятия

2.1. **Билет** — бланк строгой отчетности (в том числе электронный билет), форма которого утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702. Билет содержит: наименование и вид услуги; дату и время оказания услуги (время проведения мероприятия); ряд и место зрителя в зрительном зале; стоимость услуги. Билет действителен для одного лица независимо от возраста.

2.2. **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».

2.3. **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.

2.4. **Электронный билет** — цифровая запись в базе данных театра, подтверждающая 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. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

2.5. **Распространитель** — уполномоченное физическое лицо, действующее на основании гражданско-правового договора с театром.

2.6. **Билетный оператор** — организация, действующая на основании агентского договора с театром.

3. Порядок реализации билетов на мероприятия

3.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра, у распространителей, билетных операторов и на сайте театра.

3.2. Приобретая билет на мероприятие, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с театром, а также согласие с настоящим

Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета и кассового чека, которые являются бланками строгой отчетности.

3.3. Форма билета утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702. Бланк билета содержит отрывные части (корешок, контроль). На корешке дублируются серия и номер бланка. Художественное оформление билетов, внесение дополнительной информации на них и техническое редактирование производятся театром самостоятельно.

3.4. Билет с исправлениями, наклейками и существенными повреждениями, при которых невозможно осуществить его проверку на контроле при входе, признается недействительным и освобождает театр от каких-либо обязательств по нему. В случае повреждения, порчи и (или) утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.5. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с театром. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета администрация театра может принять решение о запрете посещения зрителем мероприятия.

3.6. Билет действителен для посещения театра одним лицом — предъявителем билета. Неиспользованный своевременно театральный билет не дает права входа на мероприятия, проводимые в другие дни.

3.7. При приобретении билета зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке. Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах). Ответственность за несоблюдение возрастных ограничений лежит на родителях в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

3.8. Дети до семи лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребенка старше трёх лет приобретается отдельный билет.

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

3.10. Инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной кассиру театра не позднее чем за десять дней до даты проведения мероприятия, по телефону +7 (3919) 75-30-59.

4. Особенности реализации билетов через кассы театра

4.1. Касса театра расположена по адресу: г. Железногорск, ул. Ленина, 23. Телефон кассы: +7 (3919) 75-30-59. Отдел продаж: +7 (3919) 75-62-30.

4.2. Реализация билетов через кассы театра осуществляется за наличный расчет и по банковским картам платежных систем «МИР», VISA, MASTERCARD, MAESTRO в российских рублях по ценам, указанным на билетах.

4.3. 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).

5. Порядок бронирования театральных билетов

5.1. Забронировать билеты на спектакли театра можно в отделе продаж по телефонам: +7 (3919) 75-62-30, +7 (3919) 15-30-59.

5.2. В одном заказе можно забронировать не более 9 мест. При оформлении заявки необходимо назвать сотруднику театра свои контактные данные (ФИО и номер телефона). Сотрудники театра перезвонят зрителю и оформят заказ.

5.3. Заказы, включающие 10 и более билетов, считаются коллективными. Оформить коллективную заявку и уточнить условия её подачи можно по телефонам, указанным в п. 5.1 настоящего Положения.

5.4. Выкупить забронированные билеты можно в течение двух полных суток с момента оформления заказа в кассах театра. По истечении указанного времени бронь автоматически аннулируется.

5.5. Бронирование билетов полностью прекращается за одни сутки до даты спектакля. Все оформленные и неоплаченные заказы снимаются.

6. Особенности реализации билетов через распространителей

6.1. Театр заключает договоры с распространителями билетов с целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий. Распространители получают доступ к информации по билетам в первый день продажи и начинают реализацию в соответствии с условиями договора.

6.2. Продажа билетов распространителями производится по официальным ценам, установленным приказом директора театра. Зрителю передается билет на бланке строгой отчетности.

6.3. Возврат билета, приобретенного через распространителя, осуществляется зрителем самостоятельно через этого же распространителя.

7. Особенности реализации билетов через билетных операторов

7.1. Театр заключает агентские договоры с билетными операторами с целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий. Билетные операторы реализуют билеты на основании заключенных агентских договоров и имеют право печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

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

7.3. Возврат билета, приобретенного через билетного оператора, осуществляется зрителем самостоятельно через этого же билетного оператора.

8. Особенности реализации билетов на сайте театра

8.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте театра https://operettak26.ru в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет», расположенной напротив интересующего мероприятия.

8.2. Электронный билет направляется на электронный адрес зрителя, указанный при оформлении заказа. Для посещения мероприятия бланк электронного билета необходимо распечатать. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

8.3. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде или в виде файла на мобильном носителе, либо произвести обмен электронного билета на билет на бланке строгой отчетности в кассах театра, назвав свою фамилию, дату спектакля и предъявив распечатанный электронный билет. Процедура обмена является разовой. При утрате или порче билета на бланке строгой отчетности повторная выдача не производится.

9. Порядок возврата билетов на мероприятия

9.1. 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.

9.2. Оформить возврат билетов возможно не позднее, чем за сутки до времени начала мероприятия, указанного в билете. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине стоимость билета не возмещается.

9.3. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра, а также билеты, приобретенные на официальном сайте Театра (http://operettak26.ru/).

9.4. Билеты с поврежденным контролем, штрих-кодом, исправлениями, наклейками и повреждениями к возврату не принимаются. Не принимаются к возврату билеты, приобретенные не на официальном сайте http://operettak26.ru/index.php/two-columns/pokupka-biletov или с рук и/или не в кассе Театра. Исключение составляют билеты, приобретенные у агентов Театра и только в случае отмены или замены мероприятия. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

9.5. Возврат денежных средств за билеты, оформленные на бланке строгой отчетности, производится в кассе Театра при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем. Возврат стоимости билетов, оплаченных банковской картой, осуществляется на банковскую карту, которая была использована при оплате билета и только при предъявлении подтверждающего оплату чека, выданного кассиром при покупке.

9.6. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо до начала мероприятия обратиться в отдел продаж назвать номер билета, подлежащего возврату. Деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов. Возврат электронных билетов, замененных на билеты на бланке строгой отчетности, оформляется в соответствии с п. 9.5. и п. 9.6. При замене или отмене мероприятия оформить возврат билетов можно с момента официального оповещения на сайте Театра о замене или отмене мероприятия и до времени начала мероприятия, указанного в билете.

9.7. При замене или отмене мероприятия, возврат билетов, приобретенных у официальных представителей Театра, производится только в кассах театра за наличный расчет при предъявлении электронного билета или билета на бланке строгой отчетности.

9.8. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном бланке билета.

9.9. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным у распространителей или билетных операторов, осуществляется самостоятельно через этих же распространителей или билетных операторов на их условиях. Не подлежат возврату в кассу театра билеты, полученные покупателем по коллективной заявке, на безвозмездной основе, у распространителей и билетных операторов.

9.10. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой театра повторно.

9.11. Возврат денежных средств осуществляется в кассе театра с 11:00 до 18:45, перерыв на обед с 14:00 до 14:45, ежедневно, без выходных.

10. Согласие на обработку персональных данных

10.1. В целях продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые театром, зритель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, необходимые для корректного документального оформления правоотношений между зрителем и театром, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование и иные действия, предусмотренные действующим законодательством.

10.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством Российской Федерации. Согласие действует с момента акцепта оферты зрителем до истечения сроков, установленных действующим законодательством.

11. Заключительные положения

11.1. Театр имеет право в любой момент прекратить работу сайта театра без предварительного уведомления зрителя и не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта, а также за любые прямые и непрямые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта и несанкционированного доступа к нему.

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

11.3. 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.

11.4. Театр не несет какой-либо ответственности за билеты, приобретенные у лиц, не уполномоченных осуществлять реализацию билетов театром.