

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ОРЛОВСКИЙ ТЕАТР КУКОЛ»**

**ПРИКАЗ**

«27» декабря 2024 г.

№ 268-од

Об утверждении Положения  
о порядке реализации, возврата театральных билетов, ведения билетного  
хозяйства и правил посещения спектаклей (мероприятий)

В целях актуализации нормативной правовой базы БУКОО «Орловский театр кукол»

**П Р И К А З Ы В А Ю:**

1. Утвердить Положение о порядке реализации, возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения спектаклей (мероприятий) согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Ввести в действие Положение о порядке реализации, возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения спектаклей (мероприятий) бюджетного учреждения культуры Орловской области «Орловский театр кукол» с 01 января 2025 года.

3. Главному администратору Бакину Ю. А. разместить настоящий приказ на официальном сайте учреждения в разделе «Прочие документы».

4. Признать приказ БУКОО «Орловский театр кукол» от 17 августа 2021 года № 175-од «Об утверждении положения о порядке реализации, возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения спектаклей (мероприятий)» утратившим силу.

5. Контроль за исполнением приказа возложить на главного бухгалтера Хондожко Е. В.

Директор театра



Е. В. Морозова

С приказом ознакомлены:

Бакин Ю. А.  
Старкова Т. Е.  
Хондожко Е. В.  
Рубанова Е. Г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке реализации, возврата театральных билетов, ведения билетного**  
**хозяйства и правил посещения спектаклей (мероприятий)**  
**бюджетного учреждения культуры Орловской области**  
**«Орловский театр кукол»**

**1. Общие положения**

1.1. В настоящем Положении о порядке реализации, возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения Спектаклей (Мероприятий) бюджетного учреждения культуры Орловской области «Орловский театр кукол» (далее - Положение) приняты следующие определения:

1.1.1. Театр – учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Орловской области и своим Уставом, в целях реализации права граждан на приобщение к культурным ценностям, формирования и удовлетворения культурных и эстетических потребностей детей и молодежи, развития театра как вида искусства и социального института, приобщения Зрителей (слушателей) к ценностям российской и мировой театральной культуры, развития отечественного театрального искусства.

1.1.2. Спектакль (Мероприятие) – театральное представление или иное зрелище, введенное в эксплуатацию внутренними нормативными документами Театра.

1.1.3. Зритель – гражданин, посещающий Спектакли, Мероприятия Театра по приобретенным входным билетам, оформленным в установленном Положением порядке.

1.1.4. Покупатель – гражданин, приобретающий входной билет (билеты) на Спектакли (Мероприятия) по установленным Положением правилам за наличный или безналичный расчет.

1.1.5. Билетный оператор – это компания, которая занимается продажей билетов на мероприятия Театра. Он выступает посредником между Театром и Покупателем, обеспечивая продажу билетов через онлайн-платформу. Билетный оператор берет комиссию за свои услуги, сверх стоимости билета в соответствии с внутренним порядком.

1.2. Положение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Налоговым кодексом РФ;
- Бюджетным кодексом РФ;

- Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральным Законом Российской Федерации от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2011 года № 590 Положение «О Министерстве культуры Российской Федерации»;
- Постановлением Госстандарта России от 06 ноября 2001 года № 454-ст «О принятии и введении в действие ОКВЭД»;
- Приказом Минкультуры России от 29 июня 2020 года № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Письмом Минкультуры РФ от 15 июля 2009 года № 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Минкультуры РФ»;
- Уставом бюджетного учреждения культуры Орловской области «Орловский театр кукол»;

– Иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

1.3. С целью повышения качества обслуживания Зрителей настоящее Положение содержит основные правила посещения Театра Зрителем, решения спорных вопросов между Театром и Зрительской аудиторией, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра).

1.4. Настоящее Положение доводится до сведения Зрителей путем его размещения в кассовом зале Театра и на официальном сайте Театра [www.teatr-kukol-orel.ru](http://www.teatr-kukol-orel.ru) (далее – сайт Театра).

1.5. Репертуар Театра, как совокупность различных произведений, исполняемых в Театре, ежемесячно утверждается приказом Директора Театра.

1.6. Длительность Спектаклей (Мероприятий) и других произведений театрального искусства в виде публичных представлений, а также возрастные ограничения определяются Театром самостоятельно.

1.7. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы Спектакли (Мероприятия), заявленные в утвержденном репертуаре Театра (афише),

состоялись в назначенные дни и время на должном техническом и художественном уровне.

1.8. Театр предоставляет полную информацию о Спектаклях (Мероприятиях) на официальном сайте Театра [www.teatrkukol-orel.ru](http://www.teatrkukol-orel.ru) (далее – сайт Театра), а также в иных рекламно-информационных материалах.

1.9. Информация о замене или отмене Спектакля (Мероприятия) и сроках возврата билетов размещается в здании Театра в доступном для Зрителей месте и публикуется на сайте Театра.

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

1.11. Цены на театральные билеты утверждаются приказом Директора Театра, согласовываются с Учредителем. Информация размещается в кассовом зале и на официальном сайте Театра [www.teatrkukol-orel.ru](http://www.teatrkukol-orel.ru). Цены на театральные билеты должны учитывать затраты Театра на создание Постановки (Спектакля, Мероприятия), ее эксплуатацию, а также иные особенности.

1.12. В целях продажи/возврата билетов на Спектакль (Мероприятие), проводимый Театром, Зритель дает свое согласие на:

- обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром;

- осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

## **2. Порядок реализации театральных билетов**

2.1. Зритель может приобрести театральные билеты и кассовые чеки на Спектакли (Мероприятия) Театра одним из следующих способов:

- а) в кассе Театра;

- б) на сайте билетного оператора «QuickTickets» (ООО «Гриф Т») на странице Театра по адресу: <https://quicktickets.ru/orel-teatr-kukol>, также посредством перехода по ссылке с официального сайта Театра [www.teatrkukol-orel.ru](http://www.teatrkukol-orel.ru);

в) у распространителей: уполномоченных физических или юридических лиц, действующих на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Театром на право реализации билетов.

2.2. Театр осуществляет расчеты с населением с применением контрольно-кассовой техники при одновременной выдаче билетов в соответствии с Федеральным Законом от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

2.3. Кассовый чек и бланк билета представляют собой единый документ (далее - Билет), содержащий все необходимый реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления, который необходим Зрителю для посещения Спектаклей (Мероприятий) Театра.

2.4. Приобретая Билет на Спектакль (Мероприятие), проводимый Театром, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению правил, установленных настоящим Положением, и подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем – Театром. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю Билета (ч. 3 ст. 434 ГК РФ).

2.5. При осуществлении расчета кассир выдает Билет на бумажном носителе и (или) в случае предоставления Зрителем кассиру до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет Билет в электронной форме Зрителю на предоставленные абонентский номер, либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

2.6. Билет, полученный Зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к Билету, отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в нем, идентичны направленному Зрителю в электронной форме Билету.

2.7. Бланк Билета печатается посредством ККТ или формируется с использованием автоматизированных систем (электронные продажи).

2.8. Бланк Билета содержит следующие реквизиты:

- а) местонахождение Театра;
- б) ОГРН, ИНН, КПП Театра;
- в) вид услуги;
- г) наименование спектакля;
- д) стоимость услуги в денежном выражении;
- е) время и дату оказания услуги (время и дату проведения Спектакля (Мероприятия));
- ж) ряд, место Зрителя в Зрительном зале;
- з) QR-код;
- и) иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.

Информация о начале реализации билетов размещается в кассовом зале и на официальном сайте Театра.

2.9. Льготные (согласно законодательству Российской Федерации, Орловской области) категории граждан обслуживаются вне очереди.

2.10. Билет не дублируется для финансовой и налоговой отчетности.

2.11. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета в случае приобретения его не в кассе Театра и не у официальных распространителей. При выявлении факта незаконного приобретения или использования Билета администрация Театра может принять решение о запрете посещения Зрителем Спектакля (Мероприятия) Театра.

2.12. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (независимо от возраста) – предъявителем Билета. Билет необходимо сохранять до конца Спектакля (Мероприятия) и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра и контролеру.

2.13. На Спектакли (Мероприятия) дети до 10 лет проходят в Зрительный зал только в сопровождении взрослых.

2.14. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая Билет, следует обращать внимание на возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях Спектакля (Мероприятия) при посещении Спектаклей (Мероприятий) Театра (информация указывается в репертуарном плане и на афишах, а также узнать о них можно у билетных кассиров Театра, администраторов Театра либо на сайте Театра). Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях). При покупке Билета Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о Спектакле (Мероприятии).

2.15. Театр способствует посещению Спектаклей (Мероприятий) гражданами с ограниченными функциями передвижения. Для создания комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, при приобретении Билетов для данной категории граждан билетный кассир должен быть проинформирован о приобретении Билета для гражданина с ограниченными функциями передвижения для получения более полной информации о возможности посещения Театра.

2.16. В день Спектакля (Мероприятия) дежурный администратор за час до начала Спектакля (Мероприятия) встречает гостей, нуждающихся в удобной и комфортной зоне Театра без барьерного прохода, помогает беспрепятственно преодолеть вход в Зрительный зал.

2.17. Инвалидам-колясочникам предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной не позднее, чем за 3 дня до даты проведения Спектакля (Мероприятия), по телефону 8(4862) 55-48-03, 42-81-58; электронной почте: [oo\\_buk\\_tk@orel.region.ru](mailto:oo_buk_tk@orel.region.ru), на сайте театра: [www.teatr-kukol-orel.ru](http://www.teatr-kukol-orel.ru); по рабочим дням с 9 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин.

2.18. При реализации, возврате Билетов с учетом Федерального Закона от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» Театр осуществляет расчеты с населением с применением контрольно-кассовой техники при одновременной выдаче соответствующих Билетов.

При оплате услуг наличными денежными средствами билетный кассир:  
получает от клиента денежные средства;  
называет сумму полученных денежных средств и помещает их отдельно на виду у клиента;  
распечатывает Билет;  
называет сумму сдачи и выдает ее клиенту вместе с документом, при этом бумажные купюры и разменные монеты выдаются одновременно.

При оплате услуг с использованием платежной карты билетный кассир:  
принимает оплату;  
распечатывает Билет.

При осуществлении смешанной оплаты, при которой одна часть услуги оплачивается наличными денежными средствами, другая – с использованием платежной карты, выдача Билета и сдачи производятся одновременно.

### **3. Особенности реализации билетов в кассе Театра**

Юридический адрес Театра: 302002, город Орёл, улица Советская, дом № 29.

Режим работы театральной кассы: с 09:00 до 17:00, перерыв 14:00 до 15:00, выходной понедельник.

3.1. Реализация Билетов на Спектакли (Мероприятия) Театра через кассу Театра осуществляется за наличный, безналичный расчет, по банковским картам международных платежных систем в российских рублях.

3.2. Уполномоченным лицом на реализацию Билетов на Спектакли (Мероприятия) в кассе Театра является билетный кассир Театра. Распечатка Билета на выбранный покупателем Спектакль (Мероприятие) осуществляется билетным кассиром после получения от Покупателя суммы денежных средств, равной стоимости приобретаемых Билетов.

3.3. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату Спектакля (Мероприятия), указанную на Билете, количество приобретенных Билетов, выбранные или предложенные билетным кассиром места в Зрительном зале и сдачу.

3.4. Дополнительную информацию о режиме работы театральной кассы (в том числе изменение графика работы), схеме проезда, проведении Спектакля (Мероприятия), наличии Билетов на конкретные даты Зритель может уточнить в кассе Театра по телефону +7 (4862) 55-48-03, а также на официальном сайте Театра [http:// www.teatrkukol-orel.ru](http://www.teatrkukol-orel.ru).

### **4. Особенности реализации билетов через сайт Билетного оператора**

4.1. Реализация Билетов на Спектакли (Мероприятия) Театра через сайт Билетного оператора осуществляется только за безналичный расчет.

4.2. Переход на сайт Билетного оператора <https://quicktickets.ru> для приобретения Билета возможен через официальный сайт Театра <https://teatrkukol->



orel.ru/ посредством нажатия на соответствующую кнопку «Купить билет» на главной странице сайта, а также на других страницах.

4.3. Приобретение и оплата Билета возможна при условии наличия на счету Зрителя необходимой для приобретения Билета суммы. При недостаточности суммы Билет считается непроданным, о чем Зрителю всплывает соответствующее оповещение на странице оплаты Билета.

4.4. В случае успешной оплаты Билета Билет формируется автоматически и всплывает на экране оплаты, а также направляется Зрителю на указанную ранее им электронную почту. В таком случае бланк Билета формируется с использованием автоматических систем.

4.5. Распечатка Билета на выбранный покупателем Спектакль (Мероприятие) осуществляется Зрителем самостоятельно в случае необходимости.

4.6. Электронный Билет представляет собой цифровую запись в базе данных, подтверждающую бронирование и оплату Билета на соответствующий Спектакль (Мероприятие). Материальным носителем электронного Билета является файл бланка электронного Билета, который направляется на электронный адрес Покупателя, указанный при оформлении заказа. В случае копирования бланков электронных Билетов доступ на Спектакль (Мероприятие) будет открыт только по тому Билету, который был предъявлен первым.

4.7. Электронный Билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на Спектакль (Мероприятие) по электронному Билету путем его предъявления в распечатанном или электронном виде.

4.8. После получения электронного Билета покупатель обязан в течение 1 календарного дня проверить дату Спектакля (Мероприятия), указанную в Билете, количество приобретенных Билетов, выбранные или предложенные билетным кассиром места в Зрительном зале и сумму покупки.

## **5. Особенности предоставления услуг по выездным спектаклям (мероприятиям)**

5.1. Выездные Спектакли (Мероприятия) организуются администрацией Театра по согласованию с юридическими лицами.

5.2. Уполномоченные сотрудники Театра имеют право представлять интересы Театра по вопросам проведения переговоров и заключения договоров об оказании услуг по согласованию с Директором Театра для проведения Спектаклей (Мероприятий) Театра на предприятиях, в учреждениях и организациях Российской Федерации.

5.3. Расчеты осуществляются с применением контрольно-кассовой техники либо по безналичному расчету.

5.4. После проведения Спектаклей (Мероприятий) подписывается акт выполненных работ между сторонами с указанием количества обслуженных Зрителей и суммой дохода, полученной от оказания услуг по договору.

## **6. Продажа билетов гражданам, имеющим право на их приобретение на льготных условиях**

6.1. С целью обеспечения доступности Спектаклей (Мероприятий) Театра для малообеспеченного населения, на основе действующего законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право приобретения Билетов на льготных условиях (далее – Льготное посещение):

Льготное посещение платных Спектаклей (Мероприятий) осуществляется в виде бесплатного посещения платных Спектаклей (Мероприятий), организуемых БУКОО «Орловский театр кукол».

Перечень категорий граждан, имеющих право на бесплатное посещение Спектаклей (Мероприятий) Театра, утверждается приказом Театра, который размещается на официальном сайте Театра в подразделе «Прочие документы» раздела «Документы».

6.2. Право на льготное посещение предоставляется на стационарные и выездные Спектакли (Мероприятия) Театра.

При приобретении льготных Билетов граждане, имеющие право на бесплатное посещение Спектаклей (Мероприятий) Театра, или их доверенные лица должны предъявлять билетному кассиру документы, подтверждающие право на Льготу, и удостоверение личности. Для подтверждения права предоставления льготного Билета билетный кассир оставляет у себя ксерокопии документов, подтверждающих законность права на Льготу.

6.3. Продажа льготных Билетов производится только в кассе Театра при предъявлении соответствующих документов в форме предоставления права бесплатного посещения (предоставления Билета с указанием цены Билета «0 рублей»).

6.4. Кассир обеспечивает отдельный учет лиц, имеющих право на бесплатное посещение Спектаклей (Мероприятий) путем ведения журнала учета справок, дающих право на Льготу.

По результатам реализации билетов на льготной основе билетный кассир составляет отчет о продаже Билетов.

6.5. При выявлении факта передачи льготных Билетов, приобретенных в соответствии с настоящим Положением, другим лицам, администрация Театра вправе отказать этим лицам в посещении Спектакля (Мероприятия).

6.6. Льготные Билеты к возврату не принимаются.

6.7. Приобретая льготные Билеты, Зритель дает согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: паспортные данные, реквизиты документов, дающих право на Льготу, фамилия, имя и отчество, контактный номер телефона и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Театром и Зрителем. Театр гарантирует, что сбор, хранение и обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 153-ФЗ «О персональных данных».

## **7. Порядок предоставления и пользования льготой для юридических лиц**

7.1. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к руководству Театра с просьбой о выделении льготных Билетов на Спектакли (Мероприятия) Театра.

Обращение составляется на официальном бланке юридического лица в свободной форме, однако в его содержании необходимо отразить следующую информацию:

- количество льготных Билетов и основания для Льготы;
- дату посещения и название Спектакля (Мероприятия);
- Ф.И.О. руководителя группы Зрителей;
- контактную информацию.

7.2. В разумные сроки администраторы Театра устно информируют юридическое лицо о результатах рассмотрения обращения по контактам, указанным в обращении.

Театр вправе отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанный Спектакль (Мероприятие) или предложить посетить другой Спектакль (Мероприятие) Театра, или предложить сократить количество Зрителей.

Театр вправе отказать юридическому лицу без объяснения причин, если в его заявке отсутствуют льготные категории граждан, определенные приказом Театра и действующим законодательством Российской Федерации.

## **8. Возврат билетов**

8.1. Зритель в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть Билет Театру до оказания услуг при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, по цене, указанной на Билете.

8.2. Билеты, приобретенные онлайн (в электронном виде) или в кассе Театра, возвращаются по месту их приобретения.

8.3. Возврат Билетов производится в случае отмены, замены либо переноса Спектакля (Мероприятия).

Билеты, купленные на перенесенный или замененный Спектакль (Мероприятие), действительны на вновь объявленный Спектакль (Мероприятие), но по желанию Зрителя могут быть возвращены продавцу на условиях, описанных в Положении.

8.4. Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного Спектакля (Мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин. В таком случае Зритель имеет право вернуть купленный Билет и получить уплаченную за его покупку сумму в полном объеме.

8.5. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы Билетов, приобретенные в кассе Театра.

8.6. В случаях замены или переноса Спектакля (Мероприятия) возврат Билетов производится до изначально установленной даты и времени начала Спектакля (Мероприятия). После даты и времени начала Спектакля (Мероприятия) возврат Билетов невозможен.

8.7. При отмене Спектакля (Мероприятия) возврат Билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного Спектакля (Мероприятия) и времени его начала. После даты и времени начала Спектакля (Мероприятия) возврат Билетов невозможен.

Информация о замене, переносе или отмене Спектакля (Мероприятия) и сроках возврата Билетов размещается в доступном для Зрителей месте в кассах и на сайте Театра.

8.8. Денежные средства за возвращенные Билеты выплачиваются в кассе Театра согласно ценам, указанным на бланке Билета.

Возврат денежных средств за возвращенный Билет осуществляется Театром в течение 10 (десяти) календарных дней со дня подачи Зрителем (покупателем) заявления на возврат денежных средств.

8.9. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Спектакля (Мероприятия) в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат Билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации и настоящим Положением.

8.10. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Спектакля (Мероприятия) по причинам, не предусмотренным настоящим Положением, Зритель имеет право при возврате Билета:

не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Спектакля (Мероприятия) получить обратно 100 процентов цены Билета;

менее чем за 10 (десять) календарных дней, но не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения Спектакля (Мероприятия) получить обратно не менее 50 процентов цены Билета;

менее чем за 5 (пять) календарных дней, но не позднее чем за 72 (семьдесят два) часа до времени проведения Спектакля (Мероприятия) получить обратно не менее 30 процентов цены Билета.

8.11. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Театром Спектакля (Мероприятия) по причинам, не предусмотренным настоящим Положением, менее чем за 72 (семьдесят два) часа до времени проведения Спектакля (Мероприятия) Театр вправе не возвращать Зрителю стоимость Билета.

8.12. Не подлежат возврату в кассе Театра Билеты, полученные Зрителем по коллективным заявкам (в том числе на целевые спектакли) за счет средств предприятий.

8.13. После начала Спектакля (Мероприятия) Билеты не возвращаются, стоимость Билета Театр не возмещает.

8.14. В случае опоздания на Спектакль (Мероприятие) Театр не возмещает Зрителю стоимость Билета.

8.15. В случае повреждения, порчи и утраты Билетов дубликаты не выдаются и денежные средства за поврежденные Билеты не возвращаются.

8.16. Изменения в актерском составе Спектакля (Мероприятия) не являются достаточным основанием для возврата Билета.

8.17. В случае распечатывания электронного Билета на бланке в кассе Театра возврат Билета невозможен.

## **9. Особенности возврата билетов, приобретённых через билетную кассу Театра**

9.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть Билет в кассу Театра.

9.2. Зритель должен лично обратиться в кассу Театра и предоставить следующие документы:

- письменное заявление о возврате денежных средств за Билет (Приложение № 1) с указанием своих паспортных данных, места фактического проживания, реквизитов банковской карты, номера мобильного телефона и адреса электронной почты (при наличии), а также причин возврата Билета;

- документ, удостоверяющий личность (оригинал);

- Билет/Билеты.

- Согласие на обработку персональных данных (Приложение № 2);

9.3. Документы на возврат Билета/Билетов принимаются билетным кассиром, который должен поставить отметку о приеме.

9.4. Если Билет был приобретен в кассе Театра за наличный расчёт, то возврат Билетов будет сделан в кассе Театра с выдачей наличных денег.

Если Билет был приобретен в кассе Театра за безналичный расчет (банковская карта), то возврат денежных средств будет произведен на счет банковской карты, с которой была произведена оплата Билета.

## **10. Особенности возврата билетов, приобретенных через сайт Билетного оператора**

10.1. Возврат Билета, приобретенного через сайт Билетного оператора осуществляется по правилам Билетного оператора, но не позднее, чем за 72 (семьдесят два) часа до времени проведения Спектакля (Мероприятия).

10.2. Возврат Билета, приобретенного через сайт Билетного оператора менее, чем за 72 (семьдесят два) часа до времени проведения Спектакля (Мероприятия) невозможен, за исключением случаев, предусмотренных Пунктом 8.9. данного Положения.

## **11. Правила посещения Театра**

11.1. Вход в помещение Театра осуществляется через центральный вход только при наличии Билета, дающего право на посещение Спектакля (Мероприятия).

11.2. Приобретая Билет на Спектакль (Мероприятие) Театра, Зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить Билеты на входе в Театр.

11.3. Зрители обязаны занимать места согласно номеру ряда и места, указанным в Билете.

11.4. Запрещается занимать без согласования с администрацией места, отличные от указанных в Билетах.

11.5. В случае выхода Зрителя из Театра контролер вправе потребовать у него Билет при возвращении обратно в здание Театра.

11.6. При групповом посещении Спектакля (Мероприятия) старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка в группе. При проходе организованной группы Зрителей, старший группы передает Билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу Зрителей по очереди перед собой.

11.7. Находиться в Театре без Билета и в каких-либо служебных помещениях Театра за пределами Зрительской зоны (Зрительный зал, фойе, гардероб, туалеты) категорически запрещено. После завершения Спектакля (Мероприятия) Зрители обязаны покинуть помещения Театра, но не позднее времени окончания работы гардероба.

11.8. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу Спектакля (Мероприятия). Вход Зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не ранее, чем за 1 (один) час до начала Спектакля (Мероприятия). Вход в Зрительный зал осуществляется после первого звонка и прекращается после третьего звонка.

Во избежание очередей на входе в Театр перед началом Спектакля (Мероприятия), связанных с контролем Билетов и личного досмотра Зрителей, необходимо заранее приходить на Спектакль (Мероприятие).

11.9. При утере жетона или утраты личных вещей из гардероба Зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Театра. Одежда Зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь, после оплаты Зрителем, потерявшим номерок, суммы компенсации его стоимости.

11.10. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим ожидания.

11.11. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи Спектаклей (Мероприятий) или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

11.12. Вход в Зрительный зал запрещается:

11.12.1. в верхней одежде. Верхняя одежда должна быть сдана Зрителями в гардероб. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных

бумаг и других ценных вещей, оставленных Зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

11.12.2. с напитками, едой, в нетрезвом состоянии.

11.13. Во время Спектакля (Мероприятия) запрещается ходить по Зрительному залу, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. Родители, педагоги и иные сопровождающие детей лица должны следить за тем, чтобы их подопечные не мешали просмотру Спектакля (Мероприятия) другим Зрителям. За нарушение порядка в Зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из Зрительного зала, а в случае невыполнения требования, вывести его из Зрительного зала.

11.14. После окончания Спектакля (Мероприятия) нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

11.15. В целях обеспечения безопасности нахождения Зрителей в помещениях Театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других Зрителей.

11.16. Запрещается заходить за установленные ограждения, на сцену, открывать окна, сидеть и стоять в проходах в Зрительном зале, входить в помещения, закрытые для посещения Зрителями, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти, сорить, разбрасывать мусор.

11.17. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине Зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

11.18. В соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Театра запрещено.

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

11.20. При посещении театра Зрители обязаны изучить пути эвакуации. В случае возникновения чрезвычайной ситуации строго следовать указаниям администрации Театра.

11.21. Зрители, не выполняющие законные указания администрации Театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, могут быть удалены из Театра, при этом стоимость Билетов не компенсируется и не возвращается.

11.22. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, Зрители могут обратиться, позвонив по телефону: 8 (4862) 55-48-03; 42-81-58.



Приложение № 1  
к Положению о порядке реализации,  
возврата театральных билетов,  
ведения билетного хозяйства и  
правил посещения спектаклей (мероприятий)

Директору  
бюджетного учреждения культуры  
Орловской области «Орловский театр кукол»

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество полностью покупателя  
или его законного представителя)

Адрес: \_\_\_\_\_  
Электронная почта: \_\_\_\_\_  
Телефон: \_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ.

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_ (указать билет)  
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине:

Наименование Спектакля (Мероприятия) \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения Спектакля (Мероприятия) \_\_\_\_\_

Место размещения Зрителя (место, ряд) \_\_\_\_\_

Стоимость Билета \_\_\_\_\_

Информация о форме оплаты Билета, \_\_\_\_\_  
(наличный или безналичный расчет)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность Зрителя или его законного представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного Билета.
- 3) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;  
☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;  
☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;  
☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату Билетов, утвержденными Положением о порядке реализации, возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения спектаклей (мероприятий), ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку бюджетным учреждением культуры Орловской области «Орловский театр кукол» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(заполняется Театром)

Заявление принято: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Положению о порядке реализации,  
возврата театральных билетов,  
ведения билетного хозяйства  
и правил посещения спектаклей (мероприятий)

Директору  
бюджетного учреждения культуры  
Орловской области «Орловский театр кукол»

---

СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО)

паспорт \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_,  
(серия, номер) (когда и кем выдан)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_,

даю свое согласие на обработку в \_\_\_\_\_

моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность; гражданство.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях

\_\_\_\_\_, а также на  
хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что \_\_\_\_\_ гарантирует  
обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

\_\_\_\_\_ (подпись/ ФИО)

\_\_\_\_\_ (дата)