

Приложение

Утверждено  
приказом ГАУК РБ «БГАТОиБ»  
от «11» сентября 2023 года № 167АХД

**Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов  
и правилах посещения  
Государственного автономного учреждения культуры Республики Бурятия  
«Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им.  
н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов и правилах посещения Государственного автономного учреждения культуры Республики Бурятия «Бурятский государственный ордена Ленина академический театр оперы и балета им. н.а. СССР Г.Ц. Цыдынжапова» (далее – Положение, театр) разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей»;
- постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»;
- постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»;
- постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»;
- приказом Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (. электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»;
- приказом Минкультуры России 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»;

- пунктами 2.4.6 и 3.12.12 устава театра;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Театр осуществляет расчеты с населением с применением контрольно-кассовой техники и с выдачей соответствующих бланков строгой отчетности.

1.3. При приобретении театрального билета в кассе зрителю выдается кассовый чек, а также театральный билет, который является бланком строгой отчетности.

1.4. Бланк строгой отчетности (театральный билет) изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:

а) наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия театрального билета обозначается двумя буквами (например, АБ, АВ и т.п.). Серия и тираж устанавливаются театром при сдаче заказа типографии.

б) наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;

в) местонахождение Театра;

г) вид услуги;

д) стоимость услуги в денежном выражении;

е) иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.

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

1.5. Бланк театрального билета должен содержать данные для контроля (QR-код, отрывной корешок). На корешке дублируется серия и номер бланка.

1.6. При приобретении театрального билета посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайтах театра, официальных распространителей зрителю на указанную электронную почту направляется кассовый чек, а также электронный театральный билет с QR-кодом для подтверждения контроля.

1.7. Приобретение театральных билетов по программе «Пушкинская карта» для граждан Российской Федерации в возрасте от 14 до 22 лет включительно в целях повышения доступности посещения мероприятий, проводимых организациями культуры, производится в соответствии с постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

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

1.9. Приобретая театральный билет на мероприятие, проводимое театром, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - театром, а также соглашается с порядком реализации, возврата театральных билетов, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю театрального билета и кассового чека.

1.10. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность театрального билета в случае приобретения его не в кассе театра, не на официальном сайте театра, не у официальных распространителей.

1.11. Театральный билет действителен для посещения театра одним лицом - предъявителем театрального билета. Каждый взрослый и каждый ребенок с четырех лет должен иметь отдельный театральный билет.

1.12. Театральный билет (или приглашение) необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации театра.

1.13. При выявлении факта незаконного приобретения или использования театрального билета, администрация театра может принять решение о запрете посещения зрителем спектакля (мероприятия) театра.

1.14. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале театра и на официальном сайте театра <http://www.uuopera.ru> (далее – сайт

театра).

## 2. Продажа театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) театра в кассе, на официальном сайте театра, через официальных распространителей (юридических и физических лиц).

Информация об официальных распространителях размещается на сайте театра.

2.2. Местонахождение театра: г. Улан-Удэ, ул. Ленина, дом 51.

Реализация театральных билетов на мероприятия театра через кассу театра осуществляется за наличный и безналичный расчет. Касса работает ежедневно с 10.00 до 19.00 часов (без выходных), перерыв на обед с 14.00 до 14.30 часов.

2.3. Наличие театральных билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе театра по телефону 21-36-00.

2.4. При покупке театральных билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения театра.

2.5. Приобретая театральный билет, зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленного Положением порядка продажи театральных билетов, посещения театра.

2.6. В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации № 436-ФЗ от 29.12.2010 г. «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью» установлена возрастная классификация спектаклей репертуара театра с соответствующей маркировкой знаками информационной продукции, данная информация размещается на театральном билете, рекламе и афишах театра:

- для детей, не достигших возраста 6 лет - 0+;
- для детей, достигших возраста 6 лет - 6+;
- для детей, достигших возраста 12 лет - 12+;
- для детей, достигших возраста 16 лет - 16+;
- запрещено для детей - 18+.

2.7. При приобретении театрального билета на мероприятие театра, зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы театра. Кассирам следует обращать внимание зрителей на возрастные ограничения при посещении спектаклей (мероприятий) театра. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или иных законных представителях).

2.8. Распечатка театрального билета на выбранное зрителем мероприятие осуществляется кассиром театра после получения от зрителя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых театральных билетов.

2.9. Приобретая театральный билет, зритель обязан, не отходя от кассы, проверить наименование и дату спектакля (мероприятия), указанные в театральном билете, количество приобретенных театральных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале, сдачу и кассовый чек.

2.10. При продаже театральных билетов кассиры театра руководствуются настоящим Положением.

2.11. Заказ (бронирование) билетов осуществляется по телефону 21-36-00.

2.12. Срок брони не может превышать 2-х календарных дней с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется билетной программой.

2.13. Покупатель при бронировании сообщает кассиру театра необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассе театра.

2.14. Театр обязуется использовать полученную информацию только в целях

взаимоотношений с покупателем и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.15. Для предварительной брони и квоты для льготных категорий граждан доступно ограниченное количество мест.

2.16. В день проведения мероприятия невыкупленная бронь аннулируется театром в одностороннем порядке.

2.17. По договорам возмездного оказания услуг театр осуществляет продажу билетов за вознаграждение на мероприятия, проводимые организатором на бланках строгой отчетности организатора мероприятия с выдачей кассового чека.

### **3. Продажа билетов зрителям, имеющим право на внеочередную покупку**

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах», Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» право на внеочередную покупку билетов имеют:

- участники Великой Отечественной войны,
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», лица, награжденных знаком «Житель осажденного Севастополя», и лица, награжденные знаком «Житель осажденного Сталинграда»,
- инвалиды войны, ветераны боевых действий,
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы.

3.2. Зрителям, имеющим право на внеочередное приобретение билетов, может быть отказано в реализации их права только в том случае, если все поступившие в кассу билеты на соответствующие мероприятие театра к моменту их обращения уже проданы.

### **4. Возврат приобретенных театральных билетов**

4.1. Приобретенные зрителем театральные билеты могут подлежать возврату в соответствии с настоящим Положением.

4.2. В случае отмены, замены или переноса спектакля (мероприятия) театр размещает соответствующую информацию в кассовом зале театра и на официальном сайте.

4.3. Театральные билеты, приобретенные на перенесенный, замененный или отмененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие) без каких-либо доплат, о чем информируется зритель, но по желанию зрителя при наличии кассового чека могут быть возвращены с возмещением зрителю полной стоимости билета.

4.4. Возврат театральных билетов в случаях замены или переноса спектакля (мероприятия) производится до назначенного времени начала спектакля (мероприятия) в день проведения.

4.5. Возврат билетов по программе «Пушкинская карта» для граждан Российской Федерации в возрасте от 14 до 22 лет включительно производится в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

4.6. При отмене спектакля (мероприятия) возврат театральных билетов производится по месту приобретения со дня приказа об отмене, до даты, когда спектакль (мероприятие) должен был состояться, плюс десять календарных дней.

4.7. Денежные средства за возвращенные театральные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на театральном билете.

4.8. В случае отказа зрителя по личной инициативе от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия он имеет право при возврате театрального билета:

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

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

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

В случае отказа зрителя по личной инициативе от посещения проводимого театром мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия театр вправе не возвращать посетителю стоимость театрального билета.

4.9. В случае отказа зрителя от посещения проводимого театром 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, а также по личной инициативе порядок возврата и срок возмещения стоимости билета зрителю осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» и настоящим Положением.

4.10. В случае отмены, замены либо переноса проводимого театром мероприятия при угрозе возникновения и (или) возникновении чрезвычайных ситуаций театр руководствуется постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

4.11. В случае опоздания на спектакль (мероприятие), непосещения спектакля (мероприятия) театр не возмещает зрителю стоимость театрального билета.

4.12. Администрация театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин. Изменение состава исполнителей не является нарушением обязательств театра перед зрителем и не является основанием для возврата билета, за исключением сольных концертов исполнителей.

4.13. Не осуществляется возврат зрителю - физическому лицу стоимости театральных билетов, приобретенных по безналичному расчету (за счет средств организации-заказчика).

Театральные билеты могут быть возвращены при условии расторжении договора с организацией. Возврат денежных средств производится путем их перечисления на расчетный счет организации, указанный в договоре.

4.14. При отмене, замене или переносе мероприятия, проводимого на сценической площадке театра другими организаторами театр не несет ответственности по возврату уплаченных денежных средств. Зритель вправе обратиться к организатору проводимого мероприятия.

4.15. При возврате электронного билета, приобретенного через сайты официальных распространителей, возврат денежных средств зрителю осуществляется при обращении непосредственно на данный сайт. Денежные средства за возвращенный театральный билет зачисляются на банковскую карту, использованную при оплате.

## **5. Правила посещения театра**

5.1. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие) театра, зритель

обязуется соблюдать общественный порядок в здании театра.

5.2. Материальный ущерб, причиненный театру по вине зрителя, должен быть возмещен в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Зритель берет на себя обязанность соблюдать форму одежды, соответствующую спектаклю (мероприятию), не являться на спектакли (мероприятия) театра в шортах, майках, сланцах и т.п.

5.4. Верхняя одежда должна быть сдана в гардероб. Театр не несет какой-либо ответственности за утрату денег, иных ценностей, оставленных зрителем без присмотра.

5.5. В случае утери номерка из гардероба, зритель возмещает театру ущерб в соответствии с прейскурантом цен на платные услуги (работы), оказываемые (выполняемые) театром. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

5.6. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает до выдачи верхней одежды последнему зрителю. После спектакля (мероприятия) не позднее окончания работы гардероба зритель обязан покинуть помещения театра.

5.7. Проход зрителя в театр начинается не ранее чем за 1 час до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка, прозвучавшего в театре.

5.8. Во время проведения спектакля (мероприятия) все средства мобильной связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим.

5.9. Во избежание скопления очередей при входе в театр, связанных с контролем театральных билетов и проверкой металлодетекторами на наличие запрещенных предметов, приходиться на спектакль (мероприятие) необходимо заблаговременно.

5.10. В целях безопасности зрителей в помещения театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, пищевые продукты, алкогольные напитки, чемоданы, крупные сумки и сумки животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей и имущество театра.

5.11. Запрещен вход в театр в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

5.12. При входе в театр зрители должны соблюдать порядок, выполнять требования администратора и контролера театра, уполномоченного проверять театральные билеты на входе в театр, а также сотрудников театра, осуществляющих проверку зрителей с использованием металлодетекторов.

5.13. При проходе через контроль зритель:

- предъявляет театральный билет в бумажном или электронном виде (с QR-кодом для сканирования и осуществления контроля билета);
- проходит специальный контроль, оборудованный стационарными и ручными металлодетекторами, с целью выявления запрещенных к проносу в театр предметов.

5.14. Зрители обязаны занимать места согласно ряду и месту, указанным в театральном билете.

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

5.16. Опоздавшие зрители (ветераны, инвалиды) в виде исключения могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых) при этом занимая места, предложенные контролером (свободные места в зрительном зале и на балконе), а в антракте пересесть на места, указанные в театральных билетах.

В соответствии с правилами пожарной безопасности запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля (мероприятия).

Зрители, опоздавшие более чем на 45 минут, в театр не допускаются. Зрители должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу спектакля (мероприятия).

5.17. Во время спектакля (мероприятия) запрещены любые передвижения по зрительному залу, шум, разговоры, прием пищи и напитков, разговоры по телефону, использование мобильной техники.

Родители или педагоги должны обеспечить условия, чтобы дети, сопровождаемые ими, не мешали просмотру спектакля 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, при этом стоимость услуг (театральных билетов) не возвращается.

5.18. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав запрещены фотовидеосъемка, киносъемка, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей (мероприятий) или их фрагментов без специального разрешения администрации театра.

5.19. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительном зале, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной неприязни.

5.20. Цветы, предназначенные для артистов, могут быть переданы сотрудникам театра для последующего их вручения артистам, либо вручены лично из зрительного зала или с разрешения администрации из-за кулис.

5.21. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» курение в помещениях театра запрещено.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Театр обязуется использовать информацию, полученную от зрителя, только для организации работы сайта театра.

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

6.3. 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.

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

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

6.6. Театр не несет какую-либо ответственность за театральные билеты, купленные у лиц, не уполномоченных осуществлять реализацию театральных билетов театром.