

**УТВЕРЖДАЮ:**  
Директор ГАУК РК «КГ ТЮЗ»  
**Н.П. Пермякова**  
« 03 » апреля 2024 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПРАВИЛАХ ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ,  
О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТОВ И ПРАВИЛАХ ПОСЕЩЕНИЯ  
ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ  
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ  
«КРЫМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР ЮНОГО ЗРИТЕЛЯ»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о правилах продажи театральных билетов, о возврате билетов и правилах посещения Государственного автономного учреждения культуры Республики Крым «Крымский государственный театр юного зрителя» (далее Положение) разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Федеральным законом Российской Федерации «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 10.07.2019 г.;
- Федеральным законом Российской Федерации «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 года № 54-ФЗ;
- Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 г. №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
- Письмом Минкультуры РФ от 15.07.2009 г. №29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями, находящимися в ведении Минкультуры РФ»;
- Положением «О Министерстве культуры Российской Федерации», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2011 г. №590 (в ред. от 08.05.2015 №453);
- Постановлением Госстандарта России от 06.11.2011 г. №454-ст «О принятии и введении в действие ОКВЭД» (вместе с «ОК 029-2001 (КДЕС Ред.1) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности») (ред. от 31.05.2015);
- Постановлением Совета Министров Республики Крым от 25.08.2015 г. №491;
- Постановлением Совета Министров Республики Крым от 26.05.2024 г. № 158;
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 351 от 22.03.2021 г.;
- Постановлением Правительства Российской Федерации №1521 от 08.09.2021 г.

- Постановлением Совета министров Республики Крым от 28 июля 2021 года № 430 («О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 года № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»);

- Постановлением Совета Министров Республики Крым от 29 декабря 2023 года № 991 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 года № 199;

- Постановлением Совета Министров Республики Крым от 26 марта 2024 года № 158 «О внесении изменений в постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 года № 199;

- иными законодательными актами Российской Федерации и Республики Крым.

1.2. Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым «Крымский государственный театр юного зрителя» (далее – Театр) осуществляет расчеты с населением с применением контрольно-кассовой техники при одновременной выдаче соответствующих бланков строгой отчетности (билетов).

1.3. Бланк строгой отчетности изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:

а) наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия 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) идентификационный номер Театра;

д) вид услуги;

е) стоимость услуги в денежном выражении;

ж) иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.

Бланк билета утвержден Приказом Министерства культуры Российской Федерации № 257 от 17 декабря 2008 г.

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

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

1.5. Приобретая билет Театра, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов, ведению билетного хозяйства и посещению Театра, изложенных в настоящем документе (далее по тексту – Правила).

1.6. Билет Театра является Договором возмездного оказания услуг (Договором оферты) в сфере культуры. Покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст.434 ГК РФ).

1.7. Театральный билет Театра не дублируется для финансовой и налоговой отчетности.

1.8. Театральный билет Театра с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации подтверждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.9. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность театрального билета в случае приобретения его не в кассе Театра и не у официальных распространителей.

1.10. Театральный билет действителен только на одно лицо, независимо от возраста.

1.11. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая театральный билет, следует обращать внимание на возрастные рекомендации при посещении спектаклей (мероприятий) Театра (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях).

1.12. При приобретении театральных билетов гражданами с ограниченными возможностями по здоровью, билетный кассир должен быть проинформирован о приобретении театрального билета для гражданина данной категории, для получения более полной информации о возможности посещения Театра.

1.13. Билет и кассовый чек необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

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

1.15. Театр не несет ответственности в случае приобретения родителями билетов на спектакли для детей без учета возрастных рекомендаций, указанных в афише.

## **2. Общие правила продажи билетов в Театре**

2.1. Предварительная продажа театральных билетов производится в кассе, расположенной в здании Театра и у официальных распространителей театральных билетов.

2.2. Театр предоставляет полную информацию о спектаклях, программах, концертах. Информация размещается на стендах кассового зала, на официальном сайте Театра [www.tuzcrimea.ru](http://www.tuzcrimea.ru), а также в иных рекламно-информационных материалах и СМИ.

## **3. Продажа билетов в кассе Театра**

3.1. Юридический адрес Театра: 297408, Республика Крым, г. Евпатория, ул. имени Бартенева, д.5.

Режим работы театральной кассы: Понедельник – выходной, Вторник-Четверг: 10.00 – 18.00, Пятница – Воскресенье: 10.00 – 19:00, перерыв на обед с 14.00 до 15.00. Фактическое место нахождения кассы Театра: 297408, Республика Крым, г. Евпатория, ул. Бартенева, 3/2.

3.2. Продажа билетов в кассе Театра производится за наличный расчет и безналичный расчет, в российских рублях, по указанным на билетах ценам. Реализация билетов на спектакли (мероприятия) по цене, превышающей цену, указанную на билете, не допускается.

3.3. Уполномоченным лицом на реализацию билетов на спектакли (мероприятия) в кассе Театра является билетный кассир.

#### **4. Реализация билетов распространителями, резервирование билетов**

4.1. С целью расширения зоны продажи и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, Театр заключает Договоры с уполномоченными лицами по распространению билетов. На основании заключенных Договоров, уполномоченные по распространению билетов лица реализуют билеты на спектакли (мероприятия) Театра. Реализация театральных билетов производится по ценам, указанным на билете.

4.2. Театр вправе заключать Агентские договоры, по которым Агенты обязуются совершать действия по резервированию билетов на мероприятия, проводимые Театром. Резервирование и приобретение билетов осуществляется в электронной форме среди пользователей сети Интернет в режиме реального времени, с использованием веб-ресурсов, в соответствии с установленными правилами. Правила использования веб-ресурсов по резервированию и приобретению билетов на мероприятия, проводимые Театром не должны противоречить настоящему Положению. Реализация зарезервированных билетов производится по ценам, указанным на билетах.

4.3. 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, и который необходимо распечатать для посещения спектакля (мероприятия). В случае копирования бланков электронных билетов, доступ на спектакль (мероприятие) будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

4.4. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на спектакль (мероприятие) по электронному билету путем его предъявления в распечатанном виде. Для получения бланка билета покупатель должен предъявить кассиру театра бланк подтверждения резервирования и приобретения. При отсутствии бланка, с целью подтверждения резервирования, для проверки личности Покупателя кассир обязан потребовать уникальный код, указанный в бланке и проверить номер телефона, указанный в информации о резервировании, отображающейся у кассира, после чего выдать Билет.

4.5. Бланк подтверждения резервирования должен содержать следующую информацию:

- наименование учреждения культуры;
- наименование мероприятия;
- дату и время начала мероприятия;
- место в зале (если это предусмотрено);
- дата и время оформления резервирования;
- статус;
- уникальный код;
- штрих-код.

## 5. Порядок предоставления услуг по выездным спектаклям

5.1. Выездные спектакли организуются администрацией Театра с заключением Договоров на оказание услуг.

5.2. Уполномоченные по реализации билетов имеют право (доверенность, выданная Театром) представлять интересы Театра по вопросам проведения переговоров и заключения Договоров об оказании услуг по согласованию с директором Театра для проведения спектаклей 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 подписывается акт выполненных работ между сторонами, с указанием количества обслуженного зрителя и суммой дохода, полученной от оказания услуг по договору.

## 6. Возврат денежных средств за билеты

6.1. При отмене, замене или переносе спектакля (мероприятия), Зритель вправе вернуть Театру приобретенные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

6.2. Возврат билетов осуществляется только в кассе Театра. Обязанность по возмещению Зрителю стоимости билета возложена на кассира Театра.

6.3. В случае отказа от посещения спектакля Зритель имеет право при возврате билета:

Причина отказа	Размер суммы возврата, в %	Когда вместо возврата можно предложить другую дату или замену на другой спектакль
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Театра	100	С согласия посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам — болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника	Размеры и порядок возврата определяются нормативно-правовыми актами Республики Крым и Российской Федерации	На основании действующего Положения и Приложений 3,4 к Положению
Посетитель отказался от мероприятия до его проведения: — за 10 и более дней — за 5–9 дней — за 3–4 дня — менее, чем за 3 дня	100, 50, 30, деньги не возвращаются	На усмотрение Театра
Посетителю не возвращают деньги, которые он заплатил сверх цены билета уполномоченным лицам и лицам, которым переданы права и обязанности по реализации билетов. То есть, при возврате билета стоимость его доставки		

посетителю не компенсируют (с момента запуска сервиса по он-лайн продаже билетов).

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

6.5. При отмене спектакля (мероприятия) возврат билетов производится со дня распоряжения об отмене до даты, когда спектакль (мероприятие) должен был состояться. В данном случае, денежные средства возвращаются в полном объеме покупателю. За приобретенные билеты онлайн деньги возвращает билетный оператор quicktickets.ru

6.6. Билеты, приобретенные на перенесенный или замененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию Зрителя могут быть возвращены в кассу Театра.

6.7. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете, согласно градации, указанной в таблице (пункт 6.3.).

6.8. К возврату принимаются билеты с неповрежденным контролем.

6.9. Возврат билетов производится по установленным формам заявлений:

- о возврате по инициативе посетителя билета согласно приложению № 2 к настоящему Положению;

- о возврате в связи с болезнью посетителя билета согласно приложению № 3 к настоящему Положению;

- о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации билета, согласно приложению № 4 к настоящему положению.

6.10. Кассир обязан незамедлительно внести информацию о возврате в журнал (приложение № 5).

6.11. Претензии по поддельным билетам не рассматриваются.

6.12. В случае опоздания или непосещения спектакля, программы, концерта, нарушения Правил посещения, стоимость билета не возвращается.

6.13. Информация о замене или отмене мероприятия (спектакля) и сроках возврата билетов вывешивается в доступном для Зрителя месте, а также в кассе.

6.13. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы спектакли (мероприятия), заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время на высоком художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) Театра без предварительного уведомления. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета.

6.14. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста, Администрация Театра оставляет за собой право на отмену, перенос и замену спектакля (мероприятия).

## **7. Услуги для людей с ограниченными возможностями**

7.1. Театр (частично) оснащен специальным оборудованием для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями.

7.2. При приобретении билета для Зрителя с ограниченными физическими возможностями, Зритель должен сообщить об этом кассиру.

7.3. Для создания комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, Зритель должен заблаговременно сообщить о предстоящем посещении ими Театра дежурному администратору с 10.00 до 18.00, по телефону: +7(978)149-25-87.

### 8. Обслуживание граждан льготной категории

8.1. С целью обеспечения доступности спектаклей (мероприятий) Театра для малообеспеченного населения, на основе действующего законодательства Российской Федерации, определена категория граждан России, которым предоставляется приоритетное право приобретения театральных билетов (далее – Льгота).

Категория граждан	Размер льгот, %	Документы для получения льгот
Ветераны ВОВ, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и лица, приравненные к ним, полные кавалеры ордена Славы	100	Удостоверение
Инвалиды I и II группы	100	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности
Дети-инвалиды, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, дети являющиеся воспитанниками детских домов и школ-интернатов	100	Справка, подтверждающая факт установления инвалидности, официальная заявка
Лица, сопровождающие инвалида I и II группы, ребенка-инвалида	100	Не более одного человека
Дети из многодетных семей	100	Удостоверение многодетной семьи, свидетельства о рождении детей или паспорт одного из родителей, куда вписаны все несовершеннолетние дети
Бывшие узники концлагерей и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками	50	Удостоверение

в период Великой Отечественной войны;		
Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	50	Военный билет
Члены официальных делегаций субъектов Российской Федерации и других стран, участники значимых международных, всероссийских и республиканских мероприятий	50	Аккредитация или иной документ подтверждающий статус участника

8.2. Вышеуказанные граждане, приобретая билеты в Театр и проходя контроль билетов, должны предъявить документы, подтверждающие Льготу, и удостоверение личности (паспорт или другой документ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

8.3. Льготные билеты предоставляются при посещении спектаклей текущего репертуара в количестве 3-х мест в зрительном зале, на один спектакль, для лиц, указанных в данной таблице.

8.4. Воспользоваться правом на льготное посещение можно не более 1 раза в месяц.

8.5. Продажа билетов лицам категории «Члены многодетных семей» осуществляется только при обязательном предъявлении двух документов: удостоверения многодетной семьи и паспорта одного из родителей, куда вписаны все несовершеннолетние дети.

8.6. В соответствии с Законом РФ от 15.01.1993 №4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» (с изм., внесенными Федеральным законом от 28.12.2004 №184-ФЗ, от 06.04.2015 №68-ФЗ) и Федеральными законами от 04.06.2014 №145-ФЗ, от 06.04.2015 №68-ФЗ) Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и участники Великой Отечественной войны имеют преимущественное право (вне очереди) на приобретение билетов на спектакли (мероприятия) Театра, как в период предварительной продажи (за 5 и более календарных дней до проведения спектакля (мероприятия), так и в обычном режиме работы.

8.7. При групповом посещении Театра детьми-сиротами и детьми, оставшимися без попечения родителей:

8.7.1. Руководитель учреждения, организации, патронатная семья, где находятся на воспитании дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до посещения спектакля лично предоставляют директору Театра заявку с указанием даты и времени посещения, названия планируемого для посещения спектакля, количества детей и сопровождающих в группе, должности, фамилии, имени и отчества лиц, ответственных за посещение.

8.7.2. Максимальное количество детей в группе не должно превышать 10 человек, максимальное количество сопровождающих лиц – 1 человека. Сопровождающие лица посещают спектакль бесплатно.

8.7.3. Директор Театра рассматривает заявку (заявки) и дает согласие на посещение или отказывает в посещении.



8.8. При покупке театральных билетов по льготной стоимости вышеперечисленные граждане или их доверенные лица должны предъявить билетному кассиру документы, подтверждающие Льготу, и удостоверение личности. Для подтверждения права предоставления льготного билета кассир оставляет у себя ксерокопии документов, подтверждающих законность права предоставления билета по льготной стоимости.

8.9. Продажа льготных театральных билетов производится только в кассе Театра при предъявлении соответствующих документов.

8.10. При выявлении факта передачи льготных театральных билетов, приобретенных в соответствии с данными Правилами, другим лицам, администрация Театра вправе отказать этим лицам в посещении спектакля (мероприятия).

8.11. Билетный кассир обязан зарегистрировать льготный билет в соответствующем журнале регистрации по форме, отраженной в приложении № 1 к настоящему Положению, а так же в соответствующем разделе билетной системы quicktickets.ru

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

8.13. Льготы действуют только при предъявлении документов, удостоверяющих принадлежность к одной из вышеперечисленных категорий.

8.14. Льготы распространяются только на репертуарные спектакли Театра и не действуют на премьерные показы (первые десять спектаклей), а также на фестивальные спектакли, спектакли Новогодней кампании и спектакли гастролирующих коллективов.

8.15. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, а также льготные билеты к возврату не принимаются.

## **9. Правила посещения Театра**

9.1. Приобретая театральный билет на спектакль (мероприятие) Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

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

9.3. Курение в помещениях Театра ЗАПРЕЩЕНО в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

9.4. Зрителям следует соблюдать в одежде дресс-код, соответствующий правилам посещения мероприятий культурного характера.

9.5. Верхняя одежда должна быть сдана в гардероб. Театр не несет какой-либо ответственности за утрату денег, иных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

9.6. В случае утери номерного жетона (гардеробного номерка), зритель должен обратиться к дежурному администратору театра. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

9.7. После окончания спектакля (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут. После спектакля (мероприятия) не позднее окончания работы гардероба Зритель обязан покинуть помещения Театра.

9.8. Вход Зрителя в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не ранее, чем за 30 минут до начала спектакля (мероприятия). Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка, прозвучавшего в Театре. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

9.9. Во время проведения спектакля, программы, концерта в Театре находится дежурный администратор.

9.10. При групповом посещении спектакля старший группы и родители (законные представители) принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

9.11. Во время проведения спектакля (мероприятия) все средства мобильной связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим с пониженной яркостью подсветки.

9.12. Во избежание скопления очередей при входе в Театр, связанных с контролем билетов и проверкой на наличие запрещенных предметов, приходите на спектакль (мероприятие) необходимо заблаговременно.

9.13. При входе в Театр зрители должны соблюдать порядок, выполнять требования администратора и контролера Театра, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр.

При проходе через контролера зритель:

- предъявляет билет и кассовый чек в развернутом виде контрольным талоном контролеру;

- зрители, которые приобрели билет через электронную систему продаж, предъявляют контролеру билетов QR-код билета полученного от оператора билетной системы или предъявляет распечатанный электронный билет для сканирования соответствующим устройством;

- зрители, которые приобрели билет по Пушкинской карте, предъявляют контролеру билетов документ, подтверждающий личность и возраст владельца Пушкинской карты и именной билет для сканирования соответствующим устройством.

9.14. Вход в зрительный зал возможен с первым звонком (не ранее, чем за 15 минут до начала спектакля (мероприятия)).

9.15. В соответствии с правилами пожарной безопасности не разрешается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время спектакля.

9.16. 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 их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям.

9.17. 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 Театра, не разрешается.

9.18. Запрещен вход в зрительный зал в верхней одежде, с напитками, с едой и в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

9.19. Посещение театра с животными не допускается.

9.20. В целях безопасности зрителей в помещении 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 сумки и сумки животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей и имущество Театра.

#### **10. Порядок утверждения цен на театральные билеты**

10.1. Цены на театральные билеты утверждаются приказом директора Театра. Информация размещается в кассовом зале и на официальном сайте Театра.

10.2. Цены театральные билеты должны учитывать затраты Театра на создание постановки (спектакля, мероприятия), ее эксплуатацию, а также иные особенности спектакля.