

УТВЕРЖДЕНО

приказом КГБУК «ХКТК»

от «08» 05 2024 г. № 2617

**Положение
о порядке продажи и возврата театральных билетов и правилах
посещения краевого государственного бюджетного учреждения культуры
«Хабаровский краевой театр кукол»**

*(в редакции приказов от 29.09.2025 №59/01-11, 05.12.2025 № 80/01-11,
16.04.2026 № 19/01-11).*

1. Общие положения

Положение о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и посещения краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Хабаровский краевой театр кукол»¹ принято в краевом государственном бюджетном учреждении культуры «Хабаровский краевой театр кукол»² с целью регламентации порядка организации билетных продаж на спектакли, концерты, представления, иные театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые Учреждением на стационарной сценической площадке Хабаровского краевого театра кукол, а также на выезде и на гастролях³.

1.1 Настоящее Положение содержит основы, регулирующие взаимоотношения Зрителей и Учреждения при продаже, бронировании и возврате Билетов (Электронных билетов).

1.2 Под «Зрителями» понимаются физические лица, действующие в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, оплатившие Билет (Электронный билет) и имеющие право на посещение проводимых Учреждением Мероприятий.

1.3 Билет (Электронный билет) является документом, удостоверяющим право Зрителя посетить проводимое Учреждением Мероприятие, наименование, дата, время и место проведение которого, а также другие сведения об этом Мероприятии, указаны в таком Билете (Электронном билете).

Под «Билетами» понимаются документы установленной формы, изготовленные типографским способом.

Под «Электронными билетами» понимаются электронные документы (файлы в формате PDF) установленной формы, формируемые при покупке онлайн через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.kukla-ha.ru⁴ и через другие интернет-ресурсы.

Электронный билет представляет собой запись в базе данных автоматизированной (электронной) билетной системы, применяемой в Учреждении, подтверждающую собой факт продажи Билета на соответствующее Мероприятие, совершенный онлайн.

Билеты (Электронные билеты) являются бланками строгой отчетности Учреждения и должны соответствовать форме, утвержденной приказом

¹ далее – Положение, Правила

² далее – Театр, Учреждение

³ далее - Мероприятия

⁴ далее – Официальный сайт

Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»⁵.

В Учреждении в установленном порядке реализуются Билеты (Электронные билеты) по форме, утвержденной вышеуказанным приказом Министерства культуры Российской Федерации. Такие Билеты (Электронные билеты) дают право Зрителю на посещение Мероприятия до даты Мероприятия, указанной в таком Билете (Электронном билете).

1.4 Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями:

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» утвержденными Верховным советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1)⁶;
- Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланк строгой отчетности»;
- 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, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491;
- Письма Министерства культуры Российской Федерации от 15.07.2009 № 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»;
- Иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации.

1.5 Настоящие Правила не распространяются на случаи приобретения Билетов (Электронных билетов) юридическими и физическими лицами для целей осуществления предпринимательской деятельности, для целей рекламы товаров, работ и услуг как своих, так и третьих лиц, а также для целей последующей перепродажи/безвозмездной передачи Билетов (Электронных билетов) третьим лицам. В указанных случаях заинтересованные Стороны руководствуются условиями заключенных договоров.

Приобретая билет, зритель соглашается с установленными настоящим Положением правилами в полном объеме.

⁵ далее – Приказ от 29.06.2020 № 702

⁶ далее – Закон № 3612-1

2. Толкование настоящих правил, внесение изменений и дополнений

2.1 Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей, в том числе путем размещения копии настоящих Правил на стендах информации в стационарных кассах Учреждения и на официальном сайте www.kukla-ha.ru.

2.2. 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, а также с правилами посещения Театра.

Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю театрального (электронного) билета и кассового чека.

2.3 Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила осуществляется приказом директора Учреждения.

3. Оформление, продажа билетов (электронных билетов), применение автоматизированной (электронной) билетной системы

3.1 Учреждение (Театр) при продаже билетов осуществляет расчеты с населением с применением контрольно-кассовой техники и с выдачей соответствующих бланков строгой отчетности.

3.2 При приобретении театрального билета в кассе и на сайте Театра, Зрителю выдается кассовый чек, а также театральный билет, который является бланком строгой отчетности.

3.3 Бланк строгой отчетности (театральный билет) изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты (Приложение № 1 к приказу от 29.06.2020 № 702):

- сведения об организации исполнительских искусств или музее (указываются наименование организации исполнительских искусств или музея, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика (для юридических лиц) или фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика (для индивидуальных предпринимателей);

- вид билета (билет или электронный билет).

- знак информационной продукции;

- серия и номер билета или уникальный номер электронного билета.

- сведения о зрелищном мероприятии (указываются наименование зрелищного мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета);

- иная информация (указываются сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, в случае формирования Театром бланка строгой отчетности в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, а также сведения об уполномоченном или другом лице, осуществляющем реализацию билетов (в том числе электронных билетов);

- корешок (с указанием информации о серии и номере билета, наименование проводимого Театром зрелищного мероприятия, его дате и времени, стоимости билета, ФИО кассира билетного) после продажи билета через кассу Театра остается у кассира билетного для отчета;

- контроль.

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

3.4 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.

3.5 Билеты распечатываются в стационарной кассе Учреждения в момент продажи и передаются зрителю с приложением кассового чека на сумму оплаты или через Интернет-ресурсы направляются по каналам электронной почты и при необходимости могут быть распечатаны Зрителем самостоятельно.

3.6 Ввод в автоматизированную (электронную) билетную систему, применяемую в Учреждении, информации о наименованиях, датах, времени начала, продолжительности, наличии антракта, возрастной классификации, проводимых в Учреждении Мероприятий, о стоимости Билетов (Электронных билетов) осуществляется ответственными работниками Учреждения.

3.7 Администрация Театра не несет ответственность за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

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

3.9 Театральный билет необходимо сохранять до конца спектакля и предъявлять его по требованию представителя администрации Театра.

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

3.11 Учреждение по своему усмотрению вправе определять конкретное количество Билетов (Электронных билетов), поступающих в продажу в отношении каждого Мероприятия в отдельности.

3.12 Именные Билеты (Электронные билеты) в Учреждении не применяются.

3.13 В случае потери Билета, при условии наличия кассового чека, Зрителю рекомендуется обратиться за возможным разрешением вопроса к администратору Театра по телефону: +7 (4212) 29-39-41 или направить обращение по адресу электронной почты: office@kukla-xa.ru.

3.14 Билеты (Электронные билеты), оформленные в нарушение настоящих Правил, не содержащие обязательные реквизиты и не соответствующие утвержденной форме, Билеты (Электронные билеты), содержащие исправления, поддельные Билеты (Электронные билеты) являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Учреждением Мероприятий, не принимаются к возврату, не дают оснований требовать какой-либо компенсации, какого-либо обмена или какого-либо возврата денежных средств.

3.15 Образцы Билетов (Электронных билетов), действующие при посещении Мероприятий Учреждения, размещаются в кассовом зале Театра и на официальном сайте.

4. Контроль билетов (электронных билетов), применение автоматизированной (электронной) системы контроля доступа

4.1 Вход Зрителей к месту проведения и рассадка в зрительном зале на проводимых Учреждением Мероприятия осуществляется при предъявлении Зрителями соответствующих Билетов (Электронных билетов).

4.2 Каждый Билет (Электронный билет) дает право на посещение Мероприятия только одному лицу.

4.3 Контроль Билетов (Электронных билетов) осуществляется работниками Учреждения или иными уполномоченными Учреждением лицами с использованием функциональных возможностей Автоматизированной (электронной) системы контроля доступа, применяемой в Учреждении (путем сканирования уникальных штрих-кодов, содержащихся на таких Билетах/Электронных билетах).

После сканирования штрих-кода в базе данных Автоматизированной (электронной) системы контроля доступа вносится запись о входе Зрителя, а Билет (Электронный билет) считается использованным.

При предъявлении Зрителем Билета при входе к месту проведения Мероприятия у такого Билета отрывается корешок «Контроль», после чего Билет считается использованным.

4.4 Неиспользованный своевременно Билет (Электронный билет) не дает права входа на Мероприятия, проводимые в другие дни.

4.5 Электронный билет при входе к месту проведения Мероприятия предъявляется Зрителем в распечатанном виде или с экрана переносных электронных устройств (смартфона, планшетного компьютера и т.п.), в обоих случаях осуществляется сканирование уникального штрих-кода, содержащегося в таком Электронном билете. Электронный билет не требует обмена на Билет.

4.6. При проверке (предъявлении) контролером льготных билетов последний вправе потребовать документы, подтверждающие право на их приобретение.

5. Продажа театральных билетов

5.1 Зритель может приобрести театральные билеты на спектакли (мероприятия) Театра в кассе или через интернет ресурс на сайте Театра www.kukla-ha.ru, www.ticketland.ru и другие платформы в соответствии с заключенными договорами, а также у уполномоченных организаций (индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, действующих на основании соответствующих договоров с Учреждением), у уполномоченных распространителей (граждан, действующих на основании соответствующих гражданско-правовых договоров с Учреждением), других лиц, которым с разрешения Учреждения уполномоченные организации или уполномоченные распространители передали по договору права и обязанности по реализации Билетов (Электронных билетов) на проводимые Учреждением Мероприятия.

В силу ч. 4 ст. 52.1. Закона № 3612-1 не допускается продажа Билетов (Электронных билетов) на проводимые Учреждением Мероприятия в местах, отличных от официальных мест продажи, установленных пунктом 5.1 настоящих Правил, за исключением случая однократной продажи гражданином приобретенного им для использования в личных целях Билета (Электронного билета) по цене, не превышающей цены, указанной в таком Билете (Электронном билете).

5.1.1 Местонахождение Театра: 680020, г. Хабаровск, ул. Ленина, д. 35.

Реализация театральных билетов на мероприятия Театра через кассу театра осуществляется за наличный и безналичный расчет. Касса работает: среда-пятница с 11.00 до 19.00 часов, в субботу и воскресенье с 10.00 до 18.00, перерыв на обед с 14.00 до 14.30 часов. Выходные дни: понедельник, вторник.

5.2 Продажа билетов в кассе Театра

5.2.1 Стационарная билетная касса Театра оборудуется контрольно-кассовой техникой, а также компьютерными устройствами и билетными принтерами, интегрированными в Автоматизированную (электронную) билетную систему, применяемую в Учреждении.

5.2.2 Продажа билетов в стационарных билетных кассах Учреждения производится в российских рублях за наличные денежные средства или с применением банковских карт.

Билеты распечатываются в стационарных кассах Учреждения в момент продажи и передаются Зрителю с приложением кассового чека на сумму оплаты в порядке, установленном Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

5.2.3 В стационарных кассах Учреждения допускается продажа билетов на спектакли, концерты, иные культурно-зрелищные мероприятия, проводимые третьими лицами-другими учреждениями культуры, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, но только при условии заключения в установленном порядке договора на организацию билетных продаж (агентского договора) между Учреждением и организатором таких мероприятий, а также на основании соответствующего приказа директора Учреждения.

5.3 Продажа электронных билетов на официальном сайте

5.3.1 На официальном сайте www.kukla-ha.ru обеспечивается возможность приобретения Электронных билетов на Мероприятия, проводимые Учреждением на стационарной сценической площадке, а при необходимости-и проводимые на выезде (гастролях).

5.3.2 Электронные билеты, доступные к покупке, показываются после нажатия кнопки с надписью «билеты», расположенной напротив наименования соответствующего Мероприятия, визуальнo представленных на главной странице официального сайта.

5.3.3 Продажа Электронных билетов на официальном сайте осуществляется с использованием функциональных возможностей Автоматизированной (электронной) билетной системы, применяемой в Учреждении.

5.3.4 Для покупки Электронного билета Зрителю необходимо выбрать в окне браузера количество мест в зрительном зале из числа доступных к приобретению, а затем, следуя инструкциям и элементам навигации официального сайта www.kukla-ha.ru, последовательно указать свое имя, адрес электронной почты и контактный номер телефона.

После ввода указанной информации Зрителю необходимо ввести данные банковской карты, с которой будет осуществляться платеж (номер банковской карты, срок ее действия, код с оборотной стороны карты). Ввод данных банковской карты осуществляется в установленном законодательством Российской Федерации на

сервере банка, оказывающего Учреждению услуги интернет-эквайринга с применением современного протокола обеспечения безопасности интернет-соединения.

В случае успешного проведения банковского платежа информация о приобретении Электронного билета отображается в базе данных Автоматизированной (электронной) билетной системы, применяемой в Учреждении, а на адрес электронной почты, указанной Зрителем при покупке, направляются электронный документ (файл в формате PDF, который необходимо раскрыть и сохранить в телефоне или распечатать для предъявления при посещении Театра), содержащий указанный Электронный билет, а также электронный кассовый чек на сумму оплаты в порядке, установленном Федеральным законом от 22.05.2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

5.3.5 Учреждение не несет ответственности перед Зрителями и третьими лицами за прямые и/или косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования официального сайта, некорректного или ошибочного использования его функциональных возможностей.

При приобретении Электронных билетов на официальном сайте Зритель, являющийся пользователем указанного сайта, несет всю полноту ответственности за совершенные им действия.

В случаях несанкционированного использования данных банковской карты с целью приобретения Электронных билетов пострадавшая сторона вправе обратиться за разрешением указанного вопроса в банк, оказывающий Учреждению услуги интернет-эквайринга, либо в установленном законодательством порядке в правоохранительные органы.

5.3.6 Учреждение вправе приостанавливать или ограничивать работу официального сайта/

Учреждение не несет ответственности за временное или постоянное прекращение пользовательского доступа к нему по независящим от Театра причинам.

5.3.7 В случае возникновения каких-либо технических проблем, связанных с приобретением Электронных билетов на официальном сайте, Зрители и другие пользователи указанного сайта могут обратиться в техническую поддержку Автоматизированной (электронной) билетной системы, применяемой в Учреждении по телефону: 8-800-770-00-07 или оставить сообщение на сайте www.ticketland.ru.

5.4. Продажа билетов (электронных билетов) уполномоченными распространителями и уполномоченными организациями

5.4.1 Реализация Билетов (Электронных билетов) на проводимые Учреждением Мероприятия может осуществляться уполномоченными организациями (индивидуальными предпринимателями и юридическими лицами, действующими на основании соответствующих договоров с Учреждением), а также уполномоченными распространителями (гражданами, действующими на основании соответствующих гражданско-правовых договоров с Учреждением).

5.4.2 Учреждение вправе разрешить уполномоченной организации или уполномоченному распространителю, указанным в п. 5.4.1 настоящих Правил, передавать по договорам другим лицам права и обязанности по реализации Билетов (Электронных билетов) на проводимые Учреждением Мероприятия.

5.4.3 Передача прав и обязанностей по реализации Билетов (Электронных билетов) по указанным договорам другим лицам осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом ответственность перед Учреждением за действия такого другого лица несут те уполномоченные организации (уполномоченные распространители), которые осуществили передачу таких прав и обязанностей.

5.4.4 Список уполномоченных организаций и уполномоченных распространителей, указанных в пункте 5.4.1 настоящих Правил, а также других лиц, предусмотренных пунктом 5.4.2 настоящих Правил, подлежит размещению на стендах информации в стационарных кассах Учреждения и опубликованию на официальном сайте.

5.4.5 Уполномоченные организации и уполномоченные распространители, указанные в п.п. 5.4.1, 5.4.2 настоящих Правил, а также другие лица, предусмотренные настоящими Правилами, при реализации Билетов (Электронных билетов) вправе взимать плату за оказание покупателям Билетов (Электронных билетов) сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Учреждением с такими уполномоченными организациями, уполномоченными распространителями.

5.5 Наличие театральных билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить в кассе театра по телефону 8 (4212) 29-39-41, а также на сайте www.kukla-xa.ru, и на сайте www.ticketland.ru, или других платформах в соответствии с заключенными договорами, а также у уполномоченных организаций (индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, действующих на основании соответствующих договоров с Учреждением), у уполномоченных распространителей (граждан, действующих на основании соответствующих гражданско-правовых договоров с Учреждением), других лиц, которым с разрешения Учреждения уполномоченные организации или уполномоченные распространители передали по договору права и обязанности по реализации Билетов (Электронных билетов) на проводимые Учреждением Мероприятия.

5.6 При покупке театральных билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения театра, возрастных ограничениях и рекомендованном возрасте.

5.7 В соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации № 436-ФЗ от 29.12.2010 «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+;

5.8 При приобретении театрального билета на мероприятие Театра, Зритель может учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также получать информацию о них у кассира билетной кассы Театра. Кассир билетный обязан обратить внимание Зрителей на возрастные ограничения при посещении спектаклей (мероприятий) Театра. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на

родителей (или иных законных представителей) ребенка.

5.9 Приобретая театральный билет, Зрителю рекомендуется не отходя от кассы, проверить наименование и дату спектакля (мероприятия), указанные в театральном билете, количество приобретенных театральных билетов, сдачу и кассовый чек.

5.10 Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

5.11 В случае опоздания на мероприятие по какой-либо причине (кроме уважительной причины, подтвержденной документально, в том числе по причине возникновения обстоятельств непреодолимой силы) касса Театра не возмещает покупателю стоимость услуги, указанной в билете.

5.12 В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

5.13 При продаже театральных билетов кассир Театра руководствуется настоящим Положением.

6. Продажа театральных билетов льготным категориям граждан

6.1 Льготы при приобретении Билетов для отдельных категорий граждан, устанавливаются в Положении о порядке установления льгот в Театре утвержденным приказом директора Театра по согласованию с министерством культуры Хабаровского края.

6.2 Положение о порядке льготного посещения Мероприятий подлежит размещению на стендах информации в стационарных кассах Учреждения и опубликованию на официальном сайте www.kukla-ha.ru.

6.3 Льготы для отдельных категорий граждан, предусмотренных настоящими Правилами, при приобретении Билетов для индивидуального посещения предоставляются только в стационарных кассах Учреждения (в связи с необходимостью проверки документов, подтверждающих право на льготу).

6.4 На основании ч. 14 ст. 52.1 Закона № 3612-1 Билеты, приобретенные по льготной цене или акции в соответствии с разделом 6 настоящих Правил, в случаях отказа Зрителя от посещения Мероприятий по собственной инициативе возврату не подлежат.

6.5 Любому физическому лицу, имеющему право льготного посещения Театра, необходимо предъявить кассиру билетному документ, дающий право на льготу в соответствии с Положением о порядке установления льгот.

6.6 Социально-ориентированные организации и учреждения имеют право обратиться с письмом к директору Театра с просьбой о выделении льготных театральных билетов на спектакли (мероприятия) текущего репертуара. Обращение составляется на фирменных бланках данных организаций.

6.7 По форме установленного образца (приложение № 1) администратор (тел: +7(4212)29-39-41) принимает заявки и предлагает название спектакля (мероприятия) и количество мест.

6.8 Количество льготных билетов, подлежащих продаже составляет не более 5% от общего числа мест в зрительном зале.

6.9 При льготном посещении выдается входной билет установленного образца.

6.10 Театр оставляет за собой право отказать в льготе по коллективной заявке, а также индивидуальному Зрителю на спектакли (мероприятия), которые

предполагают аншлаги (фестивали, первый день премьеры, спектакли и концерты в предновогодние и новогодние праздники и др.).

6.11 Перечень спектаклей составляется ежемесячно администратором, утверждается директором и предполагает первоочередную продажу театральных билетов по полной стоимости, а при наличии остатка мест продажу по льготной стоимости. Данный перечень доводится до сведения кассира билетного.

6.12 Театр оставляет за собой право отказать юридическому лицу, если в его заявке отсутствуют льготные категории физических лиц, определенные Положением.

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

7. Продажа билетов (электронных билетов) по специальным программам и акциям

7.1. В Учреждении могут устанавливаться специальные программы и акции, предусматривающие особые условия приобретения Билетов (Электронных билетов) (динамические тарифы, специальные цены, скидки, промокоды, подарки при условии совершения определенных действий).

Порядок продажи Билетов (Электронных билетов) по специальным программам и акциям регулируются отдельными локальными нормативными актами Учреждения (приказами, распоряжениями, положениями, правилами), подлежат размещению на стендах информации в стационарных кассах Учреждения и опубликованию на официальном сайте.

8. Бронирование билетов

8.1 В Учреждении организуется сервис бронирования билетов, представляющий собой возможность резервирования Билетов на посещение проводимых Учреждением Мероприятий с отсроченной оплатой.

8.2 Для бронирования Билетов Зрителю необходимо обратиться с соответствующим запросом по телефону: +7(4212) 29-39-41 или обратиться напрямую в кассу Театра.

При оформлении заявки на бронирование Билетов уточняются контактные данные Зрителя-его фамилия, имя, отчество, способ связи (номер телефона или адрес электронной почты), а также наименование Мероприятия (Мероприятий), в отношении которых осуществляется бронирование Билетов, цена таких Билетов, предполагаемая дата оплаты таких Билетов.

8.3 Оплата забронированных Билетов должна быть произведена в стационарных билетных кассах Учреждения в течение 5 (пяти) календарных дней с даты оформления Зрителем соответствующей заявки на бронирование, но не позднее 2 (двух) календарных дней до даты проведения Мероприятия, в противном случае бронирование аннулируется.

В случае если зритель не выкупил билет в указанный срок бронь снимается без информирования зрителя.

8.4 Каждой заявке на бронирование Билетов присваивается уникальный номер. Кассиром Билетным Учреждения обеспечивается ведение Журналов бронирования билетов по установленной форме (Приложение № 3).

8.5 Бронирование Билетов осуществляется в отношении не более 10 процентов

от числа мест, определенных на данный спектакль в зрительном зале.

Повторное бронирование Билетов одним и тем же лицом до оплаты ранее забронированных Билетов не допускается.

8.6 Бронирование билетов за два дня до проведения спектакля не производится.

9. Возврат приобретенных театральных билетов

9.1. Приобретенные Зрителем театральные билеты могут подлежать возврату в кассу Театра, в соответствии с настоящим Положением.

9.2 В случае отмены, замены или переноса спектакля (мероприятия), Театр размещает соответствующую информацию в кассовом зале Театра и на официальном сайте (или социальных сетях).

9.3 Театральные билеты, приобретенные на перенесенный, замененный или отмененный спектакль (мероприятие) действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие) без каких-либо доплат, о чем информируется Зритель. По желанию Зрителя, при наличии кассового чека театральные билеты могут быть возвращены в кассу Театра с возмещением Зрителю полной стоимости билета.

9.4 Возврат театральных билетов в случаях замены или переноса спектакля (мероприятия) производится не позднее 1 дня назначенного времени начала спектакля (мероприятия) в день проведения.

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

9.6 В случае отказа Зрителя от посещения спектакля (мероприятия) по причинам, не предусмотренным пунктом 9.2 настоящего Положения, Зритель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения спектакля (мероприятия) получить обратно 100% цены билета;

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

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

В случае отказа Зрителя от посещения спектакля (мероприятия) по причинам, не предусмотренным настоящим Положением, менее чем за три дня до дня проведения спектакля (мероприятия) Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

9.7 Администрация Театра оставляет за собой право на замену одного спектакля (мероприятия) другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин, с одновременным размещением информации о замене на официальном сайте Учреждения и в социальных сетях.

9.8 Возврат театральных билетов по инициативе Зрителя осуществляется по его письменному заявлению с приложением билета и кассового чека, копии паспорта и подтверждающих документов (копию больничного листа; копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство, обстоятельства непреодолимой силы), кассой Театра в размере в соответствии с настоящим Положением и согласия на обработку персональных данных.

9.9 Возврат денежных средств по билетам приобретённым электронным способом, осуществляется только через интернет ресурсы www.ticketland.ru на

которых они приобретались в соответствии с правилами платежных систем, срок зачисления возвращенной суммы на банковскую карту до 45 дней.

9.10 Возврат зрителю-физическому лицу стоимости театральных билетов, приобретенных по безналичному расчету, за счет средств юридических организаций не осуществляется.

В таких случаях театральные билеты могут быть возвращены при условии расторжении договора купли-продажи билетов. Возврат денежных средств производится путем их перечисления на расчетный счет организации-заказчика указанный в договоре.

9.11 В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия, проводимого Театром, 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, обстоятельствами непреодолимой силы, возврат билета Зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

9.12 В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Театром мероприятия, в том числе порядка и сроков возмещения стоимости билетов 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, 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».

9.13 Замена в актерском составе (составе исполнителей) без замены самого Мероприятия является правом Учреждения и не является основанием для предъявления Зрителем требований о возврате Билетов (Электронных билетов) в порядке, отличном от установленных настоящими Правилами.

9.14 Возврат Билетов (Электронных билетов) и соответствующая компенсация денежных средств за неиспользованный Билет (Электронный билет) осуществляется в порядке, установленном настоящими Правилами и 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».

9.15 Подписывая заявление на возврат, Зритель дает свое согласие на обработку своих персональных данных (в соответствии с приложением № 2 к Положению), к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром в целях: продажи,

возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, а также на 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.

9.16 Театр гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

9.17 Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

В Учреждении принимается Политика хранения и обработки персональных данных.

Политика хранения и обработки персональных данных утверждаются приказом директора Учреждения и подлежат размещению на стендах информации в стационарных кассах Учреждения и опубликованию на официальном сайте.

Зритель может ознакомиться с действующей в Учреждении Политикой хранения и обработки персональных данных до совершения Зрителем действий, указанных в настоящих Правилах по покупке и/или бронированию Билетов (Электронных билетов), оформлению заявлений о льготном посещении и/или заявлений о возврате, а равно заполнению каких-либо иных заявлений и форм (в том числе в электронном виде), а факт совершения Зрителем указанных действий означает его полное и информированное согласие на предоставление Учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, сообщаемых Зрителем Учреждению в процессе совершения указанных действий, для последующего хранения и обработки Учреждением в соответствии с указанной Политикой хранения и обработки персональных данных.

9.1 Порядок оформления и предоставления Заявлений о возврате

9.1.1. В случаях, предусмотренных настоящими Правилами, Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) (далее по тексту - Заявление о возврате).

9.1.2. Заявления о возврате оформляются по установленной форме, содержащей в том числе согласие на обработку персональных данных Зрителя.

- форма № 1-заявление о возврате билета по инициативе зрителя;
- форма № 2-заявление о возврате билета в связи с болезнью зрителя;
- форма № 3-заявление о возврате билета в связи со смертью члена семьи или близкого родственника зрителя;

- форма № 4-заявление о возврате билета в связи с отменой, заменой или переносом мероприятия.

9.1.3. Заявления о возврате принимаются по месту приобретения Билета (либо Учреждением, либо уполномоченной организацией или уполномоченным распространителем, либо другими лицами, предусмотренными пунктами настоящих

Правил).

9.1.4. Заявление о возврате может быть представлено:

- лично (в этом случае предъявляется документ, удостоверяющий личность Зрителя);

- через представителя Зрителя (в этом случае предъявляется документ, удостоверяющий личность представителя, к заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность);

- направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении (в этом случае к заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя).

К Заявлению о возврате прилагаются оригиналы неиспользованных Билетов или распечатанные копии Электронных билетов с приложением копии электронного кассового чека, а также иные документы, предусмотренные настоящими Правилами для отдельных случаев возврата Билетов (Электронных билетов).

Заявления о возврате в отношении Электронных билетов, приобретенных на официальном сайте www.kukla-ha.ru, могут быть также направлены в электронной форме (скан-копия) по адресу электронной почты: support@ticketland.ru с приложением электронных копий документа, удостоверяющего личность Зрителя, Электронного билета и электронного кассового чека к нему.

Особенности возврата Электронных билетов, проданных уполномоченной организацией или уполномоченным распространителем, либо другими лицами, предусмотренными настоящими Правилами, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, определяются в их собственных порядках возврата с учетом технических возможностей.

Телефон службы технической поддержки: 8-800-770-00-07.

9.1.5. Заявления о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию Зрителя (его представителя) на копии Заявления о возврате делается отметка о получении такого заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате (в случае, если в этом Заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

9.2 Рассмотрение Заявления о возврате, порядок и сроки принятия решений о возврате (об отказе в возврате)

9.2.1. Поступившее Заявление о возврате рассматривается Учреждением (либо уполномоченной организацией или уполномоченным распространителем, либо другими лицами, предусмотренными настоящими Правилами) в срок, не превышающий 10 (десять) календарных дней со дня приема Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, после чего принимается решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет, либо об отказе в возврате денежных средств.

9.2.2. Основаниями для отказа в возврате денежных средств за неиспользованные Билеты являются случаи, когда:

- билеты, приложенные к Заявлению о возврате, являются в соответствии настоящими Правилами недействительными;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены с нарушением требований, установленных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 и настоящими Правилами, либо содержат недостоверные сведения;

- билеты, приложенные к Заявлению о возврате в связи с болезнью, приобретены после возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия;

- билеты, приложенные к Заявлению о возврате в связи со смертью близкого родственника или члена семьи Зрителя, приобретены после даты смерти близкого родственника или члена семьи, либо смерть члена семьи или близкого родственника наступила ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения Мероприятия или позднее дня проведения Мероприятия.

9.2.3. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований такого отказа сообщается Зрителю (его представителю) не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- зрителю (его представителю) вручается письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный Билет⁷;

- уведомление направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;

- электронная версия (скан-копия) Уведомления направляется по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате.

Способ сообщения Зрителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в Заявлении о возврате.

9.2.4. О принятом решении о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) сообщается не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения решения о возврате денежных средств указывается Зрителем в Заявлении о возврате.

Возврат денежных средств за неиспользованный Билет осуществляется не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о таком возврате.

Размер денежных средств, подлежащих возврату Зрителю за неиспользованный Билет, рассчитывается в соответствии с настоящими Правилами, с учетом положений ч.11, 12 ст. 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

В случае если неиспользованный Билет был приобретен в кассе Театра за наличный расчет, то возврат денежных средств также производится наличными денежными средствами. В случае если Билет в кассе театра приобретался по безналичному расчету, то возврат денежных средств производится на счет банковской карты, с которой производилась оплата. Днем возврата денежных средств по безналичному расчету считается дата их списания с расчетного счета Учреждения.

9.2.5. Неиспользованные билеты в отношении которых произведен возврат, по решению Учреждения могут быть повторно проданы.

9.2.6. Возврат денежных средств по билетам приобретённым электронным

⁷ далее - Уведомление

способом, осуществляется только через интернет ресурсы www.ticketland.ru на которых они приобретались в соответствии с правилами платежных систем, срок зачисления возвращенной суммы на банковскую карту до 45 дней.

9.3. Возврат в случаях отказа от посещения Мероприятия в связи с болезнью

9.3.1. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью, Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате по установленной форме.

Такое Заявление о возврате представляется Зрителем (его представителем) не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем приобретен Билет. При этом Билет должен быть приобретен до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

В случае невозможности предоставления Заявления о возврате в связи с болезнью способами, установленными настоящими Правилами, такое Заявление может быть представлено в электронной форме (скан-копия) по адресу электронной почты: office@kukla-xa.ru для билетов приобретенных в стационарной билетной кассе с последующим представлением оригинала заявления о возврате и документов, указанных настоящими Правилами, не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней со дня проведения соответствующего Мероприятия.

9.3.2. К Заявлению о возврате в связи с болезнью прикладываются документы, установленные настоящими Правилами, а также копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им Мероприятия.

В случае невозможности представления указанных документов вместе с Заявлением о возврате, Зритель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) календарных дней со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате в связи с болезнью, представлены в срок, указанный в пункте 9.19.1 настоящих Правил.

9.3.3. В случае необходимости срок рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью может быть увеличен до 30 (тридцати) календарных дней.

9.3.4. При возврате Билета (Электронного билета) в случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью возмещается полная стоимость Билета (Электронного билета), приобретенного на посещение такого Мероприятия.

9.3.5. Возврат денежных средств по билетам приобретённым электронным способом, осуществляется только через интернет ресурсы www.ticketland.ru на которых они приобретались в соответствии с правилами платежных систем, срок зачисления возвращенной суммы на банковскую карту до 45 дней.

9.4 Возврат в случаях отказа от посещения Мероприятия в связи со смертью члена семьи или близкого родственника

9.4.1. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате Билетов по установленной форме.

Такое Заявление о возврате представляется Зрителем (его представителем)

не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем приобретен Билет.

В случае невозможности предоставления Заявления о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника, такое Заявление о возврате может быть представлено в электронной форме (скан-копия) по адресу электронной почты: www.kukla-xa.ru для билетов приобретенных в стационарной билетной кассе с последующим представлением оригинала заявления о возврате и документов, указанных в настоящих Правилах, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения соответствующего Мероприятия.

Для билетов приобретенных на сайте www.kukla-xa.ru заявление направляется на почту: support@ticketland.ru.

9.4.2. К Заявлению о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника прикладываются документы, установленные настоящими Правилами, а также копия свидетельства о смерти либо копия свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния, копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), братом или сестрой).

В случае невозможности представления указанных документов вместе с Заявлением о возврате, Зритель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате представлены в срок, указанный в настоящих Правилах.

9.4.3. В случае необходимости срок рассмотрения Заявления о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника может быть увеличен до 20 (двадцати) дней.

9.4.4. При возврате Билета в случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи со смертью члена семьи или близкого родственника возмещается полная стоимость Билета, приобретенного на посещение такого Мероприятия, но при условии, что смерть члена семьи или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцать) дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия, а смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем Билета.

9.19.4. Возврат денежных средств по билетам приобретённым электронным способом, осуществляется только через интернет ресурсы www.ticketland.ru на которых они приобретались в соответствии с правилами платежных систем, срок зачисления возвращенной суммы на банковскую карту до 45 дней.

9.5 Возврат в случаях отмены, замены или переноса мероприятий

9.5.1. В случае отмены, замены или переноса проводимого Учреждением Мероприятия Зрителю на основании Заявления о возврате возмещается полная стоимость Билета, приобретенного на посещение такого Мероприятия.

При возмещении Зрителям стоимости Билетов (Электронных билетов) в случаях замены Мероприятия Учреждение вправе предложить Зрителям посетить по имеющимся Билетам Мероприятие, проводимое в качестве замены, а в случаях переноса Мероприятия - предложить посетить Мероприятие в другое время (в дату переноса). В случае согласия Зрителей с поступившим предложением возмещение стоимости Билетов (Электронных билетов) не производится.

9.5.2. Обо всех случаях отмены, замены или переноса Мероприятий, объявленных (анонсированных) Учреждением к проведению и на посещение которых были проданы Билеты, Учреждение информирует Зрителей путем размещения соответствующего объявления на стендах информации в стационарных кассах Учреждения, опубликования соответствующей информации на официальном сайте www.kukla-xa.ru и в аккаунтах в социальных сетях, а среди покупателей Электронных билетов проводится рассылка соответствующей информации по адресам электронной почты, указанных при приобретении таких Электронных билетов.

9.5.3. Возврат Билетов производится до изначально установленной даты и времени начала спектакля. После даты и времени начала спектакля возврат Билетов невозможен.

9.5.4. При возврате Билета необходимо предъявить кассовый чек, бланк билета и заявление на возврат билетов. Электронные Билеты подлежат возврату через интернет ресурсы www.ticketland.ru

Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

9.5.6 Возврат денежных средств по билетам приобретённым электронным способом, осуществляется только через интернет ресурсы www.ticketland.ru на которых они приобретались в соответствии с правилами платежных систем, срок зачисления возвращенной суммы на банковскую карту до 45 дней.

10. Правила посещения Театра

10.1. Билет действителен для посещения Театра одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет. Дети до 7 лет без сопровождения родителей или иных законных представителей, до просмотра спектакля не допускаются.

10.2. Билеты, приобретенные через билетную платформу онлайн продаж (либо другую электронную систему) на спектакли Театра действительны в электронном виде и имеют те же гарантии, что и билеты, приобретенные через кассу Театра.

10.3. При приобретении билета на спектакль или мероприятие Театра рекомендуется учитывать возрастные рекомендации и иные предупреждения об особенностях спектакля, указанные в репертуарном плане и афише учреждения. Возможно получение устной информации у кассира билетного, либо администратора Театра. При наличии таких особенностей претензии от зрителей не принимаются.

10.4. Возврат билетов и стоимости билетов производится в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

10.5. *Исключён (в редакции приказа 16.04.2026 № 19/01-11).*

10.6. Проход в Театр осуществляется строго по билетам через центральный вход.

10.7. Не разрешается входить в верхней одежде в зрительный зал Театра, а также проносить в зрительный зал большие сумки, рюкзаки, портфели, чемоданы (более 25*45*25 см); фотоаппараты, видеокамеры и другие средства аудио и видеозаписи; еду и напитки, изделия из стекла.

10.8. Зрителю рекомендуется соблюдать форму одежды, соответствующую спектаклю (мероприятию), не являться на спектакли (мероприятия) Театра в шортах,

майках, сланцах и т.п. Запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других Зрителей и имущество Театра.

10.9. Во время нахождения в Театре зрителям полагается соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.

10.10. Вход в зрительный зал после начала спектакля запрещён. Опоздавшие зрители, по согласованию с администратором, в виде исключения, (ветераны, инвалиды), могут посмотреть первый акт спектакля (мероприятия) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), при этом занимая места, предложенные администратором (свободные крайние места и места в последних рядах).

10.11. В осенне-зимний период и период весенней оттепели при посещении зрительного зала Театра зрителям рекомендовано иметь сменную обувь. На бэби-спектакли в фойе Театра посетителям необходимо снять обувь.

10.12. Посещение Театра с животными не допускается.

10.13. Вход в зрительный зал возможен по приглашению администратора, который осуществляет рассадку в зале.

10.14. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов, документов, подтверждающих льготы.

10.15. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба-возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

10.16. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается осуществлять любую запись (в том числе видео, аудио) спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

10.17. Мобильные телефоны и брелоки автосигнализации во время спектакля необходимо отключить (или переключить их в беззвучный режим работы).

10.18. Во время проведения спектакля необходимо соблюдать тишину, запрещается ходить по зрительному залу, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону. Родители или педагоги должны постараться обеспечить дисциплину своих детей, чтобы не мешать просмотру и проведению спектакля. Если малолетний ребенок ведет себя шумно, рекомендуется покинуть зал, без возврата стоимости билета. По согласованию у администратора последующего бесплатного посещения спектакля в другой день.

10.19. При групповом посещении спектакля, старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы, в том числе за дисциплину поведения подопечных.

10.20. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя покинуть зрительный зал.

10.21. Зрители на сцену и за кулисы не допускаются.

10.22. В случае работы театрального буфета продукция отпускается в течение 30 минут до начала спектакля и 15 минут после его окончания.

10.23. Запрещено приносить с собой и распивать спиртные напитки.

10.24. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

10.25. Театр не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

10.26. Одежда зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

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

10.28. Книга отзывов находится на стойке у гардероба Театра.

10.29. Премьерными считаются первые десять показов спектакля.

10.30. Во время нахождения в Театре зрители обязаны: бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности.

10.31. Посетителям (зрителям) запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в Театр с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легко воспламеняющейся жидкостью (веществами), крупногабаритными и пачкающими предметами.

- в целях соблюдения санитарно-гигиенических норм запрещается осуществлять прием пищи и напитков в зрительном зале (разрешено только в зоне буфета и фойе).

- на территории Театра запрещается курение табачных изделий и электронных средств для курения.

10.32. Посетители (зрители) обязаны:

- не допускать неуважительное отношение к работникам и обслуживающему персоналу Театра.

- не нарушать общепринятые правила и нормы поведения в общественном месте (применять нецензурную брань, не позволять себе непристойное, грубое поведение, использовать предметы, создающие шумовой эффект и мешающие зрителям).

10.33. Зрители, не выполняющие законные указания администрации Театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения могут быть удалены из Театра, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

11. Порядок утверждения цен на театральные билеты

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

11.2. Цены на театральные билеты утверждаются приказом директора Театра, согласно ст. 52 Закона от 09.10.1992 № 3612-1 «О культуре».

11.3. Билеты могут быть реализованы Театром в рамках специальных программ и акций. Цена билетов утверждается приказом директора Театра.

12. Правила покупки билетов по Пушкинской Карте

12.1. «Пушкинская карта» - специальная программа для молодых людей от 14 до 22 лет.

12.2. Зритель программы может приобрести на одно мероприятие только один билет. Перед покупкой нужно убедиться, что на «Пушкинской карте» достаточно средств для оплаты выбранного билета. Доплата другой банковской картой не предусмотрена.

12.3. Купить билеты по «Пушкинской карте» на спектакли и другие представления, которые проводятся в Театре, можно на сайте www.ticketland.ru, www.kukla-xa.ru, и в кассе Театра.

12.4. Билет, приобретенный на мероприятие по программе «Пушкинская карта», дает право на посещение мероприятия только держателю карты, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам. Билет является именным и требует обязательного предъявления при входе на мероприятие виртуальной или пластиковой карты и документа, удостоверяющего личность держателя карты (паспорта). Билет без карты и паспорта считается недействительным.

12.5. Возврат билетов, приобретенных по Пушкинской карте, производится согласно общим Правилам возврата билетов.

12.6. Общими правилами программы «Пушкинская карта» можно ознакомиться на портале культура.рф.

12.1. Правила покупки билетов в рамках проекта - «Хабаровское долголетие».

1. Театр является поставщиком услуг по проведению досуговых занятий (культурные мероприятия) на территории края в рамках проекта «Хабаровское долголетие» (Постановление Правительства Хабаровского края от 19.09.2024 № 343-пр «О реализации на территории Хабаровского края проекта «Хабаровское долголетие»).

2. «Хабаровское долголетие» – это оздоровительный, образовательный, досуговый проект для граждан РФ старшего возраста, проживающих на территории Хабаровского края, достигших возраста 55 и 60 лет (женщины и мужчины соответственно).

3. Чтобы стать участником проекта «Хабаровское долголетие» необходимо обратиться в Центр социальной поддержки населения по месту жительства. При себе необходимо иметь паспорт и банковскую карту с платежной системой МИР. Гражданам старшего поколения предоставлено право посещения на бесплатной основе до 4 досуговых занятий в месяц, но не более одного досугового занятия в день.

4. Продажа билетов в рамках проекта «Хабаровское долголетие» на спектакли и другие представления, которые проводятся в Театре, производится в кассе Театра.

5. При посещении мероприятий в Театре необходимо при себе иметь банковскую карту с платежной системой МИР, зарегистрированной в Центре социальной поддержки населения.

Карта МИР является идентификатором участника проекта «Хабаровское долголетие», которая при посещении мероприятий используется на считывающем устройстве дважды: первый раз для определения участника проекта, второй - для подтверждения посещения занятия. Денежные средства с карты МИР списываться не будут – участие в проекте бесплатно.

Передавать банковскую карту МИР третьим лицам для участия в проекте «Хабаровское долголетие» запрещено.

6. Порядок возврата билетов, приобретенных в рамках проекта «Хабаровское долголетие», производится в соответствии с настоящим Положением.

7. С общими правилами проекта «Хабаровское долголетие» можно ознакомиться на официальном портале учреждений социальной поддержки

и социального обслуживания Хабаровского края или на сайте министерства социальной защиты населения Хабаровского края.

12.2. Правила покупки билетов с применением Цифрового ID в мессенджере МАХ

12.2.1. Порядок применения Цифрового ID в мессенджере МАХ регулируется федеральным законодательством, в частности, ФЗ №156-ФЗ от 24.06.2025, Положениями Госуслуг и Правилами самого мессенджера МАХ, которые предусматривают использование динамического QR-кода в разделе "Профиль" для подтверждения личности и льготных статусов (студент, возраст) на культурных мероприятиях, заменяя бумажные документы.

12.2.2. Театр, как культурное учреждение, вправе принимать этот код как официальный аналог паспорта или удостоверения.

12.2.3. Аналог документов: ID — это цифровая версия документа, позволяющая подтверждать личность, возраст и статус гражданина онлайн.

12.2.4. Продажа билетов с применением цифрового ID в мессенджере МАХ на спектакли и другие представления, которые проводятся в Театре, производится в кассе Театра. Порядок возврата билетов, производится в соответствии с настоящим Положением.

Механизм работы:

1. В МАХ генерируется динамический QR-код, который обновляется каждые 30 секунд, что обеспечивает безопасность и уникальность.

2. Посетитель театра показывает экран с QR-кодом в мессенджере (Профиль -> Цифровой ID -> Подтвердить возраст).

3. Уполномоченный Работник театра сканирует QR-код через приложение «Госуслуги» или "Госкан", получая подтверждение статуса без лишних личных данных.

4. Подтверждение статуса (например, совершеннолетия для покупки билета 18+) или льготы (студенты, льготники)."

13. Заключительные положения об ограничении ответственности и освобождению об ответственности

13.1. Зритель, приобретая Билет (Электронный билет) на проводимое Учреждением Мероприятие, подтверждает и соглашается с тем, что ни при каких обстоятельствах Учреждение, его работники, руководители, должностные лица или другие связанные стороны, в том числе посредники, представители, партнеры или любые другие лица, в том числе действующие от имени Учреждение, не несут ответственности за любые прямые или косвенные убытки, возникшие в результате реализации Билета (Электронного билета) или получения других услуг, оказываемых Учреждением, а также в результате несанкционированного доступа к персональным данным Зрителя, включая упущенную выгоду, произошедших не по вине Учреждения или указанных в настоящем пункте лиц.

13.2. Зритель и Учреждение несут ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение требований настоящих Правил, в случаях, порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.³

13.3. Учреждение не несет ответственности за несоответствие оказываемых (оказанных) Учреждением услуг ожиданиям Зрителя и/или его субъективной оценке художественного уровня, режиссерско-постановочного замысла, качества и иных потребительских свойств Мероприятия. Советы и рекомендации, предоставляемые Зрителю, в том числе третьими лицами, не могут рассматриваться как гарантии и не влекут обязательств для сторон правоотношений, регулируемых настоящими Правилами.

13.4. Зритель и Учреждения освобождаются от ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязательств, в соответствии с требованиями настоящих Правил, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, т.е. обстоятельств, носящих объективный характер, находящихся вне воли сторон и возникших после продажи/приобретения соответствующих Билетов (Электронных билетов).

К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в частности забастовки, наводнения, землетрясения, ураганы, иные стихийные бедствия и военные действия (локального и международного масштаба), заболевания и (или) недомогания артистов, участвующих в Мероприятии, а равно техногенные и антропогенные катастрофы, а равно акты органов государственной власти и местного самоуправления, а равно действия (бездействие) контрагентов Учреждения, затрудняющие без несоразмерных потерь надлежащее исполнение обязательств Учреждения.

13.5. Спорные вопросы, возникающие между Зрителем и Учреждением, разрешаются сторонами путем переговоров, а при невозможности разрешить их этим путем-в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе судебном.

13.6. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале театра и на официальном сайте Театра.

Приложение № 1

Директору КГБУК «ХКТК»

Е.Г. Дубовой

Уважаемая Екатерина Геннадьевна!

(наименование организации)

просит Вас предоставить возможность посещения спектаклей на бесплатной основе в 20 ____ г. для _____

Руководитель организации _____ / _____ /

(ФИО)

М.П. организации

Оборотная сторона

ОТМЕТКА О ПОСЕЩЕНИИ СПЕКТАКЛЕЙ

На основании письменного обращения была предоставлена возможность посещения следующих спектаклей в 20__ году на бесплатной основе:

Дата проведения спектаклей	Название спектаклей	Количество присутствующих зрителей
Итого:		

Ответственное лицо за посещение спектакля от организации _____
(Ф.И.О.)

_____/_____
(должность) (подпись)

Ответственное лицо от театра _____/_____
(должность) (подпись)

«ЗАВЕРЯЮ»

Руководитель организации _____/_____
(Ф.И.О.)

М.П. организации

Директору КГБУК «ЖКТК»
Е. Г. Дубовой

от _____

паспорт серии _____
№ _____ выдан «__» _____ года
зарегистрированного (ой) по адресу:

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим я, _____, представляю оператору краевому государственному учреждению культуры «Хабаровский краевой театр кукол» (далее – Театр), ОГРН 1192724000523, ИНН 2721240556, зарегистрированному по адресу: 680020, г. Хабаровск, ул. Ленина, д. 35, свои персональные данные в целях обеспечения соблюдения действующего законодательства Российской Федерации и иных нормативно-правовых актов при оказании услуг, предусмотренных уставом Театра.

Моими персональными данными являются данные моего паспорта, в том числе: мои фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адреса регистрации по месту жительства.

Своей волей и в своих интересах выражаю согласие на осуществление Театром (оператором) любых действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных целей, в том числе выражаю согласие на обработку, включая сбор, систематизацию, хранение, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных при автоматизированной и без использования средств автоматизации обработке; запись на электронные носители и их хранение; хранение моих персональных данных, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ и Закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента представления бессрочно и может быть отозвано мной при представлении Театру (оператору) заявления в простой письменной форме в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

«__» _____ 20__ г. _____ / _____
ФИО подпись

Журнал учета бронирования и отмене бронирования билетов

Номер №	Дата	ФИО	Количество забронированных билетов	Количество выкупленных билетов	Количество возвращенных билетов (отмененных броней)

Директору КГБУК
«Хабаровский краевой театр кукол»
Дубовой Е.Г.

От _____

(указать ФИО (последнее – при наличии) зрителя
(его представителя))

_____ (указать наименование и № документа, удостоверяющего личность,
кем и когда документ выдан)

Адрес: _____
(для почтового отправления указать индекс)

Контактный телефон: _____

Электронная почта: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за: _____
(указать билет, абонемент, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине болезни).

Наименование зрелищного мероприятия: _____

Дата, время проведения зрелищного мероприятия: _____

Стоимость билета, абонемента _____
(цифрами и прописью)

Серия и номер билета: _____

Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента:

_____ (наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения)

№ платежной карты, с которой была произведена оплата заказа:

						*	*	*	*	*	*	*	*						
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--

(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем зрителя)
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента
- 3) Копия электронного кассового чека.
- 4) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания зрителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем зрителя)

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- 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.

_____ /
(дата)

_____ /
(подпись)

_____ /
(фамилия, инициалы)

_____ (заполняется зрелищным учреждением)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Директору КГБУК
«Хабаровский краевой театр кукол»
Дубовой Е.Г.

От _____
(указать ФИО (последнее – при наличии) зрителя
(его представителя))

_____ (указать наименование и № документа, удостоверяющего личность, кем и когда документ выдан)

Адрес: _____
(для почтового отправления указать индекс)

Контактный телефон: _____

Электронная почта: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за: _____
(указать билет, абонемент, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника).

Наименование зрелищного мероприятия: _____

Дата, время проведения зрелищного мероприятия _____

Стоимость билета, абонемента : _____
(цифрами и прописью)

Серия и номер билета, абонемента: _____

Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента :

(наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения, уполномоченного лица)

№ платежной карты, с которой была произведена оплата заказа:

							*	*	*	*	*	*	*	*				
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем зрителя)
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента
- 3) Копия электронного кассового чека.
- 4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- 5) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 6) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- 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;

_____ /
(дата)

_____ /
(подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется зрелищным учреждением)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка)

Директору КГБУК
«Хабаровский краевой театр кукол»
Дубовой Е.Г.

от _____
Ф.И.О. (Заполняет владелец банковской карты)

Контактный телефон: _____

Адрес электронной почты: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за: _____
(указать билет, абонемент, в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия: _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия: _____

Стоимость билета, абонемента: _____
(цифрами и прописью)

Серия и номер билета, абонемента: _____

Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента:

_____ (наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения, уполномоченного лица)

№ платежной карты, с которой была произведена оплата заказа:

							*	*	*	*	*	*	*	*					
--	--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--

(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем зрителя)
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента
- 3) Копия электронного кассового чека.
- 4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем зрителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- 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.

_____ /
(дата)

_____ /
(подпись)

_____ /
(фамилия, инициалы)

_____ (заполняется зрелищным учреждением)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____