



РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ
ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ «ЧЕЛЯБИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕАТР КУКОЛ ИМЕНИ В. ВОЛЬХОВСКОГО»

П Р И К А З

№ 230/од

«26 » ноября 2025 г.

О внесении изменений в «Положение о порядке
льготного посещения ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского»
и в «Правила продажи билетов и посещения
ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского»

В соответствии со ст. 52 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», во исполнение приказа Министерства культуры Челябинской области от 09.11.2021 г. № 511 «Об утверждении Порядка установления льгот организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Челябинской области, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий», в соответствии с приказом Министерства культуры Челябинской области от 01.10.2025 № 512 «О бесплатном посещении участниками специальной военной операции и членами их семей государственных областных театрально-концертных учреждений, подведомственных Министерству культуры Челябинской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в «Положение о порядке льготного посещения ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского» (далее — Положение) и утвердить его в новой редакции (приложение 1).
2. Внести изменения в «Правила продажи билетов и посещения ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского» (далее – Правила) и утвердить их в новой редакции (приложение 2).
3. Заместителю директора по развитию Плеханову Н.Н. обеспечить реализацию платных услуг ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского в соответствии с Положением и Правилами.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Е.А. Ильченко

**Положение о порядке льготного посещения
областного государственного бюджетного учреждения культуры
«Челябинский государственный театр кукол им. В. Вольховского»
(ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом РФ 09.10.1992 г. № 3612-1; изменениями в Федеральный закон от 18.08.2019 г. № 193-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»; Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»; Приказом Министерства культуры Челябинской области от 18.06.2012 г. № 176 «О бесплатном посещении многодетными семьями»; Приказом Министерства культуры Челябинской области от 26.10.2015 г. № 406 «О бесплатном посещении студентами Челябинской государственной академии культуры и искусств»; Приказом Министерства культуры Челябинской области от 30.10.2013 г. № 450 «Об утверждении порядка определения платы для физических и юридических лиц»; Приказом Министерства культуры Челябинской области от 09.11.2021 г. № 511 «Об утверждении порядка установления льгот организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Челябинской области, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий»; Федеральным законом от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Указом Президента РФ от 02.10.1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»; Законом Челябинской области от 31.03.2010 г. № 548-30 «О статусе и дополнительных мерах социальной поддержки многодетной семьи в Челябинской области»; Приказом Министерства культуры Челябинской области от 01.10.2025 г. № 512 «О бесплатном посещении участниками специальной военной операции и членами их семей государственных областных театрално-концертных учреждений, подведомственных Министерству культуры Челябинской области»; Федеральным законом от 24.06.2025 г. № 156-ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения потребителя (далее — Зритель) и исполнителя (далее — Театр) при продаже билетов по льготной цене и посещении мероприятий Театра, а также:

- перечень лиц, в отношении которых предоставляются льготы;
- перечень платных мероприятий, при посещении которых гражданам предоставляются льготы;
- условия и время их предоставления;
- вид и размер льгот при индивидуальном посещении;
- вид и размер льгот при групповом посещении;
- перечень документов, предъявляемых для получения льготы.

1.3. Настоящее Положение о порядке льготного посещения ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского по первому требованию предоставляется Зрителю, а выдержки из Положения размещены на официальном интернет-сайте Театра www.teatrkokol74.ru (далее — официальный сайт).

1.4. Настоящее Положение утверждается приказом директора Театра.

2. Порядок предоставления скидок на билеты и реализации билетов льготным категориям граждан

2.1. Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения Театра, обязано предъявить билетному кассиру или администратору Театра документ, дающий право на льготу.

2.2. Льготные театральные билеты приобретаются только в кассе Театра. Продажа льготных театральных билетов через официальный сайт Театра, другие сайты и точки продаж официальных билетных партнеров Театра и уполномоченных не осуществляется.

2.3. Условия предоставления льгот отдельным категориям физических лиц и юридических лиц отражены в Приложении 1, которое является неотъемлемой частью данного Положения.

3. Порядок предоставления билетов для государственных общественных организаций, дошкольных, образовательных организаций, социально ориентированных некоммерческих организаций, детских благотворительных фондов

3.1. Государственные общественные организации, дошкольные, образовательные организации, социально ориентированные некоммерческие организации, детские благотворительные фонды имеют право обратиться к директору Театра с официальным письмом с просьбой о выделении льготных театральных билетов на репертуарные спектакли, мероприятия в большом и малом залах, а также экскурсии и мастер-классы, проводимые Театром. Обращение составляется на фирменных бланках данных организаций.

3.2. Для государственных общественных организаций, дошкольных, образовательных организаций, социально ориентированных некоммерческих организаций, детских благотворительных фондов при предъявлении официальных писем-обращений на имя директора Театра предоставляются скидки в размере от 10% до 100% от стоимости билета. После посещения спектакля организация предоставляет Театру справку о количестве полученных льготных билетов на данный спектакль.

3.3. Театр оставляет за собой право отказать в льготе по коллективной заявке, а также индивидуальному Зрителю на спектакли, мероприятия, проводимые Театром, которые предполагают аншлаг (фестивали, премьерные спектакли, спектакли и концерты в предновогодние дни и новогодние праздники, целевой выкуп всех зрительных мест на спектакль организацией и др.).

4. Порядок предоставления билетов многодетным семьям

4.1. Право на бесплатное посещение имеют семьи или отдельные члены семей, имеющих статус многодетных. Многодетной семьей в Челябинской области признается семья, постоянно проживающая на территории Челябинской области и имеющая на своем содержании трех и более детей (в том числе усыновленных, взятых под опеку (попечительство), пасынков и падчериц) в возрасте до восемнадцати лет. Заявителями на оказание услуги для многодетных семей являются лица, проживающие на территории Челябинской области, из числа многодетных семей при наличии документов, подтверждающих статус многодетной семьи.

4.2. Документом, подтверждающим статус многодетной семьи, является удостоверение многодетной семьи либо сформированный в личном кабинете гражданина на едином портале или в мобильном приложении «Госуслуги» либо в многофункциональном сервисе обмена информацией (МАХ) в рамках сервиса «Цифровой ID» (с момента включения в сервис данного функционала) двухмерный штриховой код (QR-код).

4.3. Право на бесплатное посещение Театра многодетными семьями распространяется только на репертуарные спектакли в большом зале при наличии свободных мест. Посещение многодетными семьями фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

4.4. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги многодетным семьям можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7-922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8.

4.5. Для бесплатного посещения репертуарных спектаклей Театра заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо лично явиться в Театр за 10 (десять) дней до интересующего их спектакля и позже, имея при себе оригинал документа, удостоверяющий статус заявителя (п. 4.2 настоящего Положения). Выдача билетов производится путем личного обращения к кассиру Театра с указанием названия спектакля, даты и времени его показа. По одному удостоверению многодетной семьи можно получить не более 5 (пяти) билетов в месяц. Выдача осуществляется в кассе Театра в соответствии с графиком работы кассы (с 9:00 до 19:00, перерыв с 12:00 до 12:45, без выходных, если иное не установлено в связи с праздничными нерабочими днями или техническими обстоятельствами) в порядке живой очереди на все репертуарные спектакли ближайших 10 (десяти) дней. Если день выдачи билетов выпадает на праздничный нерабочий день кассы, то выдача билетов осуществляется в ближайший рабочий день.

4.6. Для бесплатного посещения выделяется 5 (пять) входных билетов на каждый репертуарный спектакль, проводимый на площадке Театра в большом зале.

4.7. Места в зрительном зале определяются кассиром Театра самостоятельно.

4.8. Члены многодетных семей имеют право приобрести билеты со скидкой 50% на места в девятом ряду (при наличии свободных мест) на репертуарные спектакли в большом зале. Для покупки билетов со скидкой 50% необходимо лично явиться в Театр за 10 (десять) дней и позже до начала конкретного спектакля и предъявить оригинал документа, удостоверяющего статус заявителя (п. 4.2 настоящего Положения).

4.9. Все выданные многодетным семьям билеты фиксируются в «Бланке отчетности по входным билетам для многодетных семей», содержащем следующую информацию: дата и время спектакля; Ф.И.О. заявителя; серия и номер удостоверения многодетной семьи; количество входных билетов; подпись заявителя, подтверждающая факт выдачи билетов на спектакль.

4.10. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги многодетным семьям являются:

- отсутствие входного билета на спектакль;
- некорректное поведение потенциального получателя услуги;
- несоблюдение «Правил посещения» (утвержденные Приказом директора Театра от 10.10.2025 г. № 138/од «Правила продажи билетов и посещения областного государственного бюджетного учреждения культуры “Челябинский государственный театр кукол имени В. Вольховского”»).

5. Порядок предоставления льготных билетов инвалидам

5.1. Стоимость входных билетов для инвалидов отражена в Приложении 1 настоящего Положения. Данная стоимость действительна на репертуарные спектакли в большом и малом залах за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей. Посещение инвалидами концертов, арендных и совместных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

5.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является справка об инвалидности либо сформированный в личном кабинете гражданина на едином портале или в мобильном приложении «Госуслуги» либо в многофункциональном сервисе обмена информацией (МАХ) в рамках сервиса «Цифровой ID» (с момента включения в сервис данного функционала) двухмерный штриховой код (QR-код).

5.3. По одной справке можно получить 1 (один) льготный билет (на инвалида).

5.4. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги инвалидам можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7 922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8.

5.5. Для приобретения льготного билета заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо обратиться в кассу Театра, имея при себе оригинал документа, удостоверяющий статус заявителя (п. 5.2 настоящего Положения).

5.6. Все выданные билеты на предоставление услуги инвалидам фиксируются кассиром Театра в «Журнале выдачи билетов инвалидам», содержащем следующую информацию: дата продажи билета; дата мероприятия; время мероприятия; Ф.И.О. заявителя; номер справки.

5.7. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к директору Театра с письменным заявлением с просьбой о выделении льготных билетов на спектакли текущего репертуара с указанием даты, времени спектакля, Ф.И.О. инвалида, номера справки.

5.8. Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды и лица, сопровождающие таких детей, обслуживаются вне очереди, а также пользуются правом внеочередного приема директором и другими должностными лицами Театра.

6. Порядок предоставления билетов студентам театральных вузов и студентам театральных специальностей профессиональных образовательных организаций

6.1. Право на бесплатное посещение студентами театральных вузов и студентами театральных специальностей профессиональных образовательных организаций отражено в Приложении 1 настоящего Положения.

6.2. Подтверждающим документом для предоставления бесплатного билета является студенческий билет либо сформированный в личном кабинете гражданина на едином портале или в мобильном приложении «Госуслуги» либо в многофункциональном сервисе обмена информацией (МАХ) в рамках сервиса «Цифровой ID» (с момента включения в сервис данного функционала) двухмерный штриховой код (QR-код).

6.3. По одному студенческому билету можно получить 5 (пять) бесплатных билетов.

6.4. Право на бесплатное посещение распространяется на репертуарные спектакли в большом зале при наличии свободных мест. Посещение студентами театральных вузов и студентами театральных специальностей профессиональных образовательных организаций фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

6.5. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги льготным категориям студентов можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7 922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8.

6.6. Для бесплатного посещения репертуарных спектаклей Театра заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо явиться в Театр за 10 (десять) дней до интересующего их спектакля и позже, имея при себе оригинал документа, удостоверяющего статус заявителя (п. 6.2 настоящего Положения). Выдача билетов производится путем личного обращения к кассиру Театра с указанием названия спектакля, даты и времени его показа. Выдача осуществляется в кассе Театра в соответствии с графиком работы кассы (с 9:00 до 19:00, перерыв с 12:00 до 12:45, без выходных, если иное не установлено в связи с праздничными нерабочими днями или техническими обстоятельствами) в порядке живой очереди на все репертуарные спектакли ближайших 10 (десяти) дней в большом зале.

6.7. Для бесплатного посещения выделяется 5 (пять) входных билетов на каждый репертуарный спектакль, проводимый на площадке Театра в большом зале.

6.8. Места в зрительном зале определяются кассиром Театра самостоятельно.

6.9. Все выданные билеты на предоставление услуги льготным категориям студентов фиксируются в «Бланке отчетности по входным билетам для студентов», содержащем следующую информацию: дата и время спектакля; Ф.И.О. заявителя; номер студенческого билета; подпись заявителя, подтверждающая факт выдачи билета на спектакль.

6.10. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги льготной категории студентов являются:

- отсутствие входного билета на спектакль;
- некорректное поведение потенциального получателя услуги;
- несоблюдение «Правил посещения».

7. Порядок предоставления льготных билетов сотрудникам Театра

7.1. Стоимость билетов для сотрудников Театра отражена в Приложении 1 настоящего Положения. Данная стоимость указана за 1 (один) билет.

7.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является служебная записка с резолюцией директора Театра.

7.3. Право на льготное посещение распространяется на репертуарные, гастрольные и фестивальные показы при наличии свободных мест.

7.4. Для приобретения льготного билета заявителю (любой сотрудник Театра) необходимо заполнить служебную записку на имя директора с указанием даты, времени, названия спектакля, количества билетов и цены одного билета.

7.5. Один сотрудник может приобрести не более 3 (трех) билетов на один спектакль. Большее количество может быть приобретено по согласованию с директором Театра.

8. Порядок предоставления льготных билетов военнослужащим, проходящим военную службу по призыву

8.1. Право на бесплатное посещение военнослужащими, проходящими военную службу по призыву, отражено в Приложении 1 настоящего Положения.

8.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является военный билет либо сформированный в личном кабинете гражданина на едином портале или в мобильном приложении «Госуслуги» либо в многофункциональном сервисе обмена информацией (МАХ) в рамках сервиса «Цифровой ID» (с момента включения в сервис данного функционала) двухмерный штриховой код (QR-код).

8.3. По одному военному билету можно получить 1 (один) льготный билет.

8.4. Право на льготное посещение распространяется на репертуарные спектакли в большом зале при наличии свободных мест. Посещение военнослужащими, проходящими военную службу по призыву, фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

8.5. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги военнослужащим, проходящим военную службу по призыву, можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7-922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8, у должностных лиц либо на информационном стенде в кассовом зале Театра.

8.6. Для приобретения льготного билета заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо обратиться в кассу Театра, имея при себе документ, удостоверяющий статус заявителя (п. 8.2 настоящего Положения).

8.7. Все выданные билеты на предоставление услуги военнослужащим, проходящим военную службу по призыву, фиксируются кассиром Театра в «Журнале выдачи билетов для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву», содержащем следующую информацию: дата продажи билета; дата мероприятия; время мероприятия; Ф.И.О. заявителя; номер военного билета.

8.8. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги являются:

- отсутствие билета на спектакль;
- некорректное поведение потенциального получателя услуги;
- несоблюдение «Правил посещения».

9. Порядок предоставления билетов пенсионерам

9.1. Стоимость входных билетов для пенсионеров отражена в Приложении 1 настоящего Положения. Данная стоимость действительна на репертуарные спектакли в большом и малом залах за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей. Посещение пенсионерами концертов, арендных и совместных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

9.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является пенсионное удостоверение единого образца либо сформированный в личном кабинете гражданина на едином портале или в мобильном приложении «Госуслуги» либо в многофункциональном сервисе обмена информацией (МАХ) в рамках сервиса «Цифровой ID» (с момента включения в сервис данного функционала) двухмерный штриховой код (QR-код).

9.3. По одной справке можно получить 1 (один) льготный билет (на пенсионера).

9.4. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги пенсионерам можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7 922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8.

9.5. Для приобретения льготного билета заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо обратиться в кассу Театра, имея при себе оригинал документа, удостоверяющий статус заявителя (п. 9.2 настоящего Положения).

9.6. Все выданные билеты на предоставление услуги пенсионерам фиксируются кассиром Театра в «Журнале выдачи билетов пенсионерам», содержащем следующую информацию: дата продажи билета; дата мероприятия; время мероприятия; Ф.И.О. заявителя; номер пенсионного удостоверения.

9.7. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги являются:

- отсутствие входного билета на спектакль;
- некорректное поведение потенциального получателя услуги;
- несоблюдение «Правил посещения».

10. Порядок предоставления билетов членам Союза театральных деятелей

10.1. Стоимость входных билетов для членов Союза театральных деятелей (далее — СТД) отражена в Приложении 1 настоящего Положения. Данная стоимость действительна на репертуарные спектакли в большом и малом залах за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей. Посещение членами СТД концертов, арендных и совместных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

10.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является членский билет СТД.

10.3. По одному удостоверению можно получить 1 (один) льготный билет (на члена СТД).

10.4. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги членам СТД можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7 922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8.

10.5. Для приобретения льготного билета заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо обратиться в кассу Театра, имея при себе оригинал документа, удостоверяющий статус заявителя (п. 10.2 настоящего Положения).

10.6. Все выданные билеты на предоставление услуги членам СТД фиксируются кассиром Театра в «Журнале выдачи билетов членам СТД», содержащем следующую информацию: дата продажи билета; дата мероприятия; время мероприятия; Ф.И.О. заявителя; номер членского билета.

10.7. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги являются:

- отсутствие входного билета на спектакль;
- некорректное поведение потенциального получателя услуги;
- несоблюдение «Правил посещения».

11. Порядок предоставления билетов сотрудникам других театров

11.1. Стоимость входных билетов для сотрудников других театров отражена в Приложении 1 настоящего Положения. Данная стоимость действительна на репертуарные спектакли в большом и малом залах за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей. Посещение сотрудниками других театров концертов, арендных и совместных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

11.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является удостоверение, выданное иным театром своему сотруднику.

11.3. По одному удостоверению можно получить 1 (один) льготный билет (на сотрудника другого театра).

11.4. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги сотрудникам других театров можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7 922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8.

11.5. Для приобретения льготного билета заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо обратиться в кассу Театра, имея при себе оригинал документа, удостоверяющий статус заявителя (п. 11.2 настоящего Положения).

11.6. Все выданные билеты на предоставление услуги сотрудникам других театров фиксируются кассиром Театра в «Журнале выдачи билетов сотрудникам других театров», содержащем следующую информацию: дата продажи билета; дата мероприятия; время мероприятия; Ф.И.О. заявителя; номер удостоверения.

11.7. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги являются:

- отсутствие входного билета на спектакль;
- некорректное поведение потенциального получателя услуги;
- несоблюдение «Правил посещения».

12. Порядок предоставления билетов участникам, официальным гостям Международного фестиваля кукольных спектаклей для взрослого зрителя «Соломенный жаворонок»

12.1. Право на бесплатное посещение имеют участники и официальные гости Международного фестиваля кукольных спектаклей для взрослого зрителя «Соломенный жаворонок».

12.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является официальное приглашение Оргкомитета фестиваля.

12.3. Право на бесплатное посещение распространяется на фестивальные показы в большом и малом залах, а также на сторонних площадках фестиваля.

12.4. По приглашению Оргкомитета фестиваля можно получить 1 (один) льготный билет для участника или официального гостя фестиваля.

12.5. Места в зрительном зале определяются Театром самостоятельно.

13. Порядок предоставления билетов участникам официальных, торжественных, гастрольных, фестивальных мероприятий, проводимых Театром и сторонними организациями на площадке Театра

13.1. Право на бесплатное посещение участникам официальных, торжественных, гастрольных, фестивальных мероприятий, проводимых Театром и сторонними организациями на площадке Театра отражено в Приложении 1 настоящего Положения.

13.2. Подтверждающим документом для предоставления льготного билета является официальное приглашение Театра.

13.3. Право на бесплатное посещение распространяется на репертуарные, гастрольные, фестивальные спектакли и концерты, арендные мероприятия в большом и малом залах.

13.4. Места в зрительном зале определяются Театром самостоятельно.

14. Порядок предоставления билетов участникам специальной военной операции и членам их семей

14.1. Право на бесплатное посещение участников специальной военной операции (далее — СВО) и членов их семей отражено в Приложении 1 настоящего положения.

14.2. Проверка сведений об отнесении гражданина к участникам СВО либо членам их семей осуществляется путем предъявления двухмерного штрихового кода (QR-кода) из справки об участии в СВО, сформированной в личном кабинете гражданина на едином портале или в мобильном приложении «Госуслуги».

14.3. Один заявитель может получить не более 3 (трех) льготных билетов на один спектакль.

14.4. Места в зрительном зале определяются Театром самостоятельно.

14.5. Право на льготное посещение распространяется на репертуарные спектакли в большом и малом залах при наличии свободных мест. Посещение участниками СВО и членами их семей фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных мероприятий осуществляется на общих основаниях.

14.6. Информацию об условиях и порядке предоставления услуги участникам СВО и членам их семей можно получить по телефонам +7 (351) 791-66-04, +7-922-748-75-10, на официальном сайте Театра, а также при личном визите в Театр по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8, у должностных лиц либо на информационном стенде в кассовом зале Театра.

14.7. Для приобретения льготного билета заявителям (лицам, имеющим право на такое посещение) необходимо обратиться в кассу Театра, имея при себе документ, удостоверяющий статус заявителя (п. 14.2 настоящего Положения).

14.8. Все выданные билеты на предоставление услуги участникам СВО и членам их семей фиксируются кассиром Театра в «Журнале выдачи билетов для участников СВО и членов их семей», содержащем следующую информацию: дата продажи билета; дата мероприятия; время мероприятия; Ф.И.О. заявителя; номер предоставленного документа.

14.9. Основаниями для отказа заявителю в предоставлении услуги являются:

- отсутствие входного билета на спектакль;
- некорректное поведение потенциального получателя услуги;
- несоблюдение «Правил посещения».

Перечень льгот ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского

Категория лиц, имеющих право на предоставления льготы	Перечень платных мероприятий, при посещении которых предоставляется льгота	Условия и время предоставления льготы	Вид и размер льгот		Перечень документов, предъявляемых для получения льготы
			индивидуальное посещение	групповое посещение	
1. Дети дошкольного возраста, обучающиеся (школьники)	Репертуарные спектакли в большом и малом залах, экскурсии, мастер-классы	Для государственных общественных организаций, дошкольных образовательных организаций, социально ориентированных некоммерческих организаций, детских благотворительных фондов	Нет	Снижение цены: скидка от 5% до 100% от стоимости билета	Заблаговременно отправленное официальное письмо-обращение на имя директора Театра
2. Многодетные семьи	Репертуарные спектакли в большом зале за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий	Выделяется 5 (пять) входных билетов на каждый репертуарный спектакль; не более 5 (пяти) билетов в месяц одной многодетной семье. Выдача билетов производится путем личного обращения к кассиру Театра за 10 (десять) дней до интересующего спектакля и позже	Бесплатное предоставление услуги	Нет	Удостоверение многодетной семьи; QR-код с «Госуслуг» или сервиса MAX в рамках сервиса «Цифровой ID»
3. Инвалиды всех групп	Репертуарные спектакли в большом и малом залах за исключением фестивальных,	При наличии свободных мест; 1 (один) льготный билет (для инвалида), при необходимости	Снижение цены: скидка 90% от стоимости билета	Нет	Справка об инвалидности единого образца;

	гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий	Театр может предоставить второй льготный билет для сопровождающего; обслуживаются вне очереди			QR-код с «Госуслуг» или сервиса MAX в рамках сервиса «Цифровой ID»
4. Студенты театральных вузов и студенты театральных специальностей профессиональных образовательных организаций	Репертуарные спектакли в большом зале при наличии свободных мест за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий	Выделяется 5 (пять) входных билетов на каждый репертуарный спектакль. Выдача билетов производится путем личного обращения к кассиру Театра за 10 (десять) дней до интересующего спектакля и позже. Предоставляется 1 (один) бесплатный билет по одному студенческому билету	Бесплатное предоставление услуги	Нет	Студенческий билет; QR-код с «Госуслуг» или сервиса MAX в рамках сервиса «Цифровой ID»
5. Сотрудники Театра	Репертуарные, гастрольные, фестивальные показы при наличии свободных мест	Один сотрудник может приобрести не более 3 (трех) билетов на один спектакль. Сотрудникам Театра предоставляется не более 22 (двадцати двух) мест на один показ спектакля в большом зале и не более 3 (трех) мест на один показ спектакля в малом зале (большее количество — по согласованию с директором Театра)	Снижение цены: скидка 80% от стоимости билета	Нет	Служебная записка на имя директора Театра с его резолюцией, с указанием даты, времени, названия спектакля, количества билетов
6. Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Репертуарные спектакли в большом зале	Выдача билетов производится путем личного обращения к кассиру Театра. Военнослужащим, проходящим военную службу по призыву, при наличии свободных мест предоставляется 1 (один) бесплатный билет по одному военному билету	Бесплатное предоставление услуги	Нет	Военный билет; QR-код с «Госуслуг» или сервиса MAX в рамках сервиса «Цифровой ID»
7 Пенсионеры	Репертуарные спектакли в большом и малом залах,	При наличии свободных мест; 1 (один) льготный билет (для	Снижение цены: скидка 50% от	Нет	Удостоверение единого образца;

	экскурсии, мастер-классы, за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий	пенсионера)	стоимости билета		QR-код с «Госуслуг» или сервиса MAX в рамках сервиса «Цифровой ID»
8. Члены СТД	Репертуарные спектакли в большом и малом залах, экскурсии, мастер-классы, за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий	При наличии свободных мест; 1 (один) льготный билет	Снижение цены: скидка 80% от стоимости билета	Нет	Членский билет СТД
9. Сотрудники других театров	Репертуарные спектакли в большом и малом залах, экскурсии, мастер-классы, за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий	При наличии свободных мест; 1 (один) льготный билет	Снижение цены: скидка 80% от стоимости билета	Нет	Удостоверение
10. Участники и официальные гости Международного фестиваля кукольных спектаклей для взрослого зрителя «Соломенный жаворонок»	Фестивальные показы в большом и малом залах Театра, а также на сторонних площадках фестиваля	1 (один) льготный билет для участника или официального гостя фестиваля	Бесплатное предоставление услуги	Нет	Список участников и официальных гостей, предоставленный Оргкомитетом фестиваля
11. Участники официальных, торжественных, гастрольных, фестивальных мероприятий, проводимых Театром и сторонними организациями на площадке Театра	Репертуарные, гастрольные, фестивальные спектакли и концерты, арендные мероприятия в большом и малом залах	1 (один) льготный билет для участника	Бесплатное предоставление услуги	Нет	Список участников от Театра

12. Участники СВО и члены их семей	Репертуарные спектакли в большом и малом залах за исключением фестивальных, гастрольных спектаклей и концертов, арендных и совместных мероприятий	Один участник может приобрести не более 3 (трех) льготных билетов на один спектакль	Бесплатное предоставление услуги	Нет	QR-код из справки об участии в СВО из личного кабинета гражданина на едином портале или в мобильном приложении «Госуслуги»
------------------------------------	---	---	----------------------------------	-----	--

**Правила продажи билетов и посещения
областного государственного бюджетного учреждения культуры
«Челябинский государственный театр кукол им.В.Вольховского»
(ОГБУК ЧГТК им. В.Вольховского)**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденные Верховным Советом РФ 09.10.1992 г. № 3612-1; изменениями в Федеральный закон Основы законодательства Российской Федерации о культуре № 193-ФЗ 18.08.2019 г.; Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»; Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 г. № 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»; ФЗ №54 от 22.05.2003 г. «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в РФ»; приказом Министерства культуры Челябинской области №176 от 18.06.2012 г. «О бесплатном посещении многодетными семьями»; приказом Министерства культуры Челябинской области №406 от 26.10.2015 г. «О бесплатном посещении студентами Челябинской государственной академии культуры и искусств»; приказом Министерства культуры Челябинской области от 30.10.2013 г. №450 «Об утверждении порядка определения платы для физических и юридических лиц»; приказом Министерства культуры Челябинской области от 09.11.2021 г. №511 «Об утверждении порядка установления организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Челябинской области, для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов и военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, при организации платных мероприятий»; федеральным законом от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»; Указа Президента РФ от 02.10.1992 г. № 1157 «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов»; Уставом Театра; иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации; Законом Челябинской области от 31.03.2010 г. № 548-30 «О статусе и дополнительных мерах социальной поддержки многодетной семьи в Челябинской области».

1.2. Настоящие Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Потребителя (далее – Зритель) и Исполнителя (далее – Театр) при продаже билетов и посещении мероприятий Театра.

1.3. Настоящие Правила по первому требованию предоставляются Зрителю, а выдержки из Правил – размещены на официальном сайте Театра www.teatrkuKol74.ru (далее – официальный сайт).

1.4. Настоящие Правила утверждаются Приказом директора Театра.

1.5. Приобретая театральный билет на спектакль, мероприятие, проводимые Театром, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром, а также принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Театра, изложенных в настоящем документе (далее – Правила). Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Зрителю бланка билета и кассового чека.

1.6. Бланк театрального билета представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2008 г. №257 и Приказ Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. №702 «Об утверждении форм билета, абонемент и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемент и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»).

Бланк билета содержит информацию об условиях договора со Зрителем:

- наименование организации, ИНН и место нахождения организации;
- серия и номер документа;
- дата и время проведения спектакля, мероприятия;
- место проведения спектакля, мероприятия;
- номер места в зрительном зале;
- стоимость услуги;
- возрастные категории и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством

Российской Федерации информацию.

Бланк театрального билета должен содержать отрывные части (корешок – указывается информация о серии и номере билета, наименование проводимого Театром зрелищного мероприятия и стоимость билета, контроль – используется при необходимости).

1.7. Билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине. Для финансовой отчетности Зритель может воспользоваться выданным при покупке билета кассовым чеком.

1.8. Билет с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.9. Театр не несет ответственности за подлинность билета, в случае приобретения его с рук.

1.10. По одному билету может пройти только один Зритель, независимо от возраста.

1.11. Руководствуясь положениями Федерального закона Российской Федерации № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в Театре установлена следующая классификация спектаклей текущего репертуара с соответствующей маркировкой, знаками информационной продукции и указанием данной информации на билете и рекламе 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+;
- для зрителей, достигших возраста 18 лет – 18+.

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

1.13. Распечатка театрального билета на выбранное Зрителем мероприятие осуществляется кассиром Театра после получения от Зрителя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых театральных билетов.

1.14. На входе в Театр организован контроль прохода, в случае необходимости может производиться проверка документов для идентификации личности. Дежурный администратор имеет право на дополнительные вопросы к Зрителю.

Контроль прохода Зрителей в Театр с электронными билетами, приобретенными через официальный сайт Театра или сайты других билетных операторов – билетных партнёров Театра и по шлюзу, осуществляется с использованием сканирующих устройств.

1.15. Зритель, обязан не допускать неуважительного отношения к администрации Театра и обслуживающему персоналу, нарушения общепринятых правил и норм поведения

(нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих Зрителям).

1.16. 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.

2. Порядок продажи и бронирования театральных билетов

2.1. Продажа театральных билетов на спектакли и мероприятия, проводимые в Театре, производится на основании утвержденных планов залов:

- большой зал – 195 мест (зал с нумерацией мест), дополнительно – 16 страфонтен (без нумерации);

- малый зал – 46 мест (зал с нумерацией мест), дополнительно – 4 стафонтена (без нумерации) (возможны иные варианты в зависимости от спектакля, который предполагает особенную рассадку зрителей).

2.2. Театральные билеты на спектакли, творческие мастер-классы, фестивали и иные мероприятия, проводимые Театром, приобретаются в кассе Театра, расположенной в здании Театра по адресу: г. Челябинск, ул. Кирова, д. 8, тел. +7 (351) 791-66-04, +7 922-748-75 10 онлайн-продажа осуществляется на официальном сайте Театра www.teatrkukol74.ru, а также на ресурсах и в точках продаж билетов официальных билетных партнёров Театра.

Наличие билетов на спектакли, мероприятия, проводимые Театром, Зритель может уточнить в кассе Театра, службе по организации Зрителя или на официальном сайте Театра.

2.3. Местонахождение Театра, схема проезда, адреса и режим работы касс размещены на официальном сайте. Время работы касс: с 09:00 до 19:00, с перерывом на обед с 12:00 до 12:45, без выходных.

2.4. Продажа билетов в кассе Театра производится за наличный расчет и по картам платежных систем VISA, MasterCard, Maestro, МИР в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.5. Продажа билетов через официальный сайт Театра, точки продаж билетных операторов – билетных партнёров Театра и по шлюзу, регламентируются правилами продажи данных организаций. При покупке билетов посредством данных каналов распространения, цена билета может быть выше фиксированной. Кассовый чек и электронный билет высылается Зрителю на электронный адрес.

2.6. Продажа билетов на мероприятие начинается с момента публикации на официальном сайте Театра в разделе «Афиша».

2.7. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии, правилах посещения Театра. Информация о репертуаре Театра, содержании спектаклей, специальных проектов, возрастной ценз спектаклей, размещается на официальном сайте в разделе «Спектакли», «Афиша».

2.8. За 30 минут до начала спектакля касса Театра в первую очередь продает билеты на ближайший спектакль.

2.10. Зритель обязан, не отходя от кассы, проверить дату спектакля или мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале, сдачу и кассовый чек.

2.11. В случае утраты, порчи оригинальных бланков Театра, бланки театральных билетов не восстанавливаются.

2.12. Цены на платные услуги и продукцию, включая цены на билеты, Театр устанавливает самостоятельно приказом директора Театра.

2.13. В целях обеспечения ценовой доступности услуг, уровня платежеспособного спроса со стороны получателей услуги, конкурентной среды (сопоставимость уровня цен на спектакли в сравнении с другими театрами Челябинской области), Театр имеет право изменять стоимость театральных билетов в течение сезона. Изменять цены на нереализованные театральные билеты и мероприятия, проводимые Театром. Самостоятельно формировать свою экономическую программу, порядок реализации билетов, услуг и продукции.

2.14. Информация обо всех изменениях по условиям продажи и возврата билетов, услуг и продукции размещается на официальном сайте Театра.

2.15. При групповом посещении (воспитанниками детских дошкольных учреждений, учащимися школьных учреждений, а также учреждений дополнительного образования) от 10 человек допускается один сопровождающий – бесплатно.

2.16. Бронирование групповых заявок через кассу Театра и службу по организации Зрителя Театра осуществляется бесплатно. Билеты могут быть реализованы Театром в рамках специальных программ и акций. Цена утверждается приказом директора Театра.

2.17. При организации платных мероприятий Театр может устанавливать льготы в соответствии с «Положением о порядке льготного посещения ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского», утвержденным приказом директора Театра от 10.10.2025 г. № 183/од.

2.18. В случае проведения акций с уменьшением стоимости билета (скидка), Театр размещает информацию на официальном сайте Театра.

3. Правила продажи билетов по «Пушкинской карте»

3.1. Покупка билета «Пушкинской картой» (далее – Карта) доступна только на официальном сайте Театра www.teatrkukol74.ru.

3.2. Для покупки билетов доступны лишь те спектакли, которые получили одобрение совета экспертов и помечены специальным знаком.

3.3. Возврат билетов, оплаченных Картой, осуществляется в соответствии с правилами возврата, принятыми учреждением культуры или билетным оператором, у которого был приобретен билет.

3.4. Возврат стоимости билетов осуществляется только на Карту, использованную при покупке билета. Возврат денежных средств на другую Карту или наличными не предусмотрен.

3.5. Нельзя частично оплатить билет Картой, возможна только полная оплата.

3.6. Нельзя оплачивать Картой билеты для другого человека. Карта является именной, использовать её может только владелец. При посещении Театр имеет право попросить Зрителя предъявить «Пушкинскую карту» и документ, подтверждающий личность. В случае выявления факта нарушения этого Правила, Театр не допускает Зрителя на мероприятие.

4. Условия возврата билетов (электронных билетов)

4.1. Возврат билетов (электронных билетов) по инициативе Зрителя

4.1.1. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля, мероприятия проводимого Театром по причинам, не связанным с болезнью или 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 билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных Зрителя (далее – заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4.1.2. Возврат билетов по инициативе Зрителя осуществляется по месту приобретения билета.

4.1.3. Возврат билетов, по инициативе Зрителя билетов, купленных в кассе Театра, осуществляется только в кассе Театра. Зрителем заполняется Заявление (Приложение 1) утвержденное Министерством культуры Российской Федерации. Возврат осуществляется на следующих условиях:

а) за 10 и более дней до даты проведения мероприятия Зрителю возвращается 100% стоимости билетов. При этом возврат комиссионных сборов (в случае их наличия) не предусмотрен.

б) за 5-9 дней до даты проведения мероприятия Зрителю возвращается 50% стоимости билетов. При этом возврат комиссионных сборов (в случае их наличия) не предусмотрен.

в) за 2-4 дней до даты проведения мероприятия Зрителю возвращается 30% стоимости билетов. При этом возврат комиссионных сборов (в случае их наличия) не предусмотрен.

г) за день спектакля и в день, предшествующий спектаклю, билеты не принимаются и их стоимость не возвращается. Билет действителен как входной согласно условиям, обозначенным в п.п. 4.4.6.-4.4.7. настоящих Правил.

4.1.4. Представление заявления о возврате в Театр, либо уполномоченному лицу, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

4.1.5. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

4.1.6. В случае представления заявления о возврате представителем Зрителя, к заявлению о возврате, прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.1.7. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром, либо полномочным представителем, либо уполномоченным лицом в день их получения.

4.1.8. По требованию Зрителя (его представителя), Театр, либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о возврате, о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.1.9. В срок, не превышающий 10 дней со дня приёма заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Театр, либо уполномоченное лицо, либо билетный оператор, осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств, в случае несоблюдения Зрителем условий, определяемых в настоящих Правилах, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

4.1.10. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных настоящими Правилами, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр, либо уполномоченное лицо, сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

а) вручает Зрителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) (далее – Уведомление об отказе);

б) направляет Уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

в) направляет копию Уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Зрителю решения, Театром, либо уполномоченным лицом, об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате.

4.1.11. О принятом решении, о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) Театр, либо уполномоченное лицо, либо билетный оператор не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Зрителю решения о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате.

Театр, либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Зрителю определяется в собственном порядке возврата.

4.1.12. Размер денежных средств, подлежащих возврату Зрителю за неиспользованный билет (электронный билет), рассчитывается Театром либо уполномоченным лицом в соответствии с п 4.1.3 Правил и положениями, предусмотренными Основами законодательства Российской Федерации о культуре.

4.1.13. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля, мероприятия проводимого Театром не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи

или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе возвратить билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не являются недействительными (формы и реквизиты не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, элементы которых не соответствуют элементам оформления, установленным организациями исполнительских искусств, содержащие исправления, поддельные билеты, являются не действительными, не дают права на посещения спектаклей, мероприятий проводимых Театром и не принимаются к возврату) в соответствии со второй частью статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Театр, либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения спектакля, мероприятия проводимого Театром (если собственным порядком возврата не установлено право Зрителя на возврат стоимости таких билетов в случае отказа от посещения спектакля, мероприятия проводимого Театром менее чем за 3 дня до дня проведения спектакля, мероприятия);

в) билет (электронный билет), не приобретён в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов) в том числе ы, скидки, в отношении которых Театр вправе предложить Зрителю посетить спектакль, мероприятие, проводимое Театром в другое время или посетить другое проводимое Театром мероприятие либо вернуть стоимость билета. Возврат стоимости билета осуществляется Театром либо уполномоченным лицом, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета.

Заявление о возврате предоставляется Зрителем (его представителем) в Театр, либо уполномоченному лицу, у которого был приобретен билет, либо направляется Зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении и приложенные к нему документы (заявление о возврате, документ удостоверяющий личность Зрителя (его представителя) в случае направления письма по почте приложить копию документа, удостоверяющего личность, приложить оригинал неиспользованного билета).

4.2. Возврат билетов в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя

4.2.1. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля, мероприятия, проводимого Театром, в связи с его болезнью Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления о возврате в связи с болезнью (Приложение № 2) утверждено Министерством культуры Российской Федерации.

4.2.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Зрителем (его представителем) в Театр либо уполномоченному лицу, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения спектакля, мероприятия, проводимого Театром, на которое Зрителем приобретен билет.

4.2.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в Театр либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью, в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

4.2.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, а также кассовый чек;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им спектакля, мероприятия, проводимого Театром.

4.2.5. К заявлению о возврате, в связи с болезнью в случае его представления представителем Зрителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.2.6. В случае невозможности представления Зрителем в срок (не позднее дня проведения

спектакля, мероприятия проводимого Театром) документов (заявление, копия листка нетрудоспособности либо медицинской справки, выданных медицинской организацией, подтверждающих факт заболевания Зрителя) Зритель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля, мероприятия проводимого Театром при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме, Зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы (копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им спектакля, мероприятия проводимого Театром не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

4.2.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром либо уполномоченным лицом в день их получения. По требованию Зрителя (его представителя) Театр, либо уполномоченное лицо, делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.2.8. Театр, либо уполномоченное лицо, в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения заявления исчисляется со дня поступления в Театр, либо уполномоченному лицу в полном объеме документов.

4.2.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате, в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов, Театр либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (зрителю возвращается 100% стоимости билетов), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий п. 4.2.12 и сообщает об этом посетителю (его представителю).

4.2.10. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, (наличие билета, приобретенного до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им спектакля, мероприятия проводимого Театром, заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы, содержащие достоверную информацию), несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр, либо уполномоченное лицо, сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает Зрителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения Зрителю решения Театра, либо уполномоченного лица, об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

4.2.11. Театр, либо уполномоченное лицо, не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, уведомляет Зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Зрителю решения о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Возврат денежных средств осуществляется Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Зрителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

4.2.12. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля, мероприятия, проводимого Театром в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, Зритель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не являются недействительными, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, содержащие исправления, не принимаются к возврату в соответствии со второй частью статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены в Театр, либо уполномоченному лицу (если в соответствии с собственным порядком возврата не установлено право Зрителя представить заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы после дня проведения спектакля, мероприятия, проводимого Театром) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения спектакля, мероприятия;

в) оригинал неиспользованного билета, а также кассовый чек представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.2.2-4.2.6 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), приобретенные до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им спектакля, мероприятия, проводимого Театром.

4.3. Возврат билетов в случае отказа Зрителя от посещения спектакля, мероприятия, проводимого Театром, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

4.3.1. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля, мероприятия проводимого Театром 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 в связи со смертью родственника (Приложение № 3) утверждено Министерством культуры Российской Федерации.

4.3.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Зрителем (его представителем) в Театр или уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения спектакля, мероприятия, проводимого Театром, на которое Зрителем был приобретен билет.

4.3.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Театр или уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника, в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

4.3.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета на посещение спектакля, мероприятия, проводимого Театром, а также кассовый чек;

б) 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;

в) 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), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

4.3.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем Зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.3.6. В случае невозможности представления Зрителем в срок, указанный в пункте 4.3.2. настоящих Правил, документов п.4.3.3-4.3.5 настоящих Правил, Зритель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения спектакля, мероприятия проводимого

Театром при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем в срок не позднее дня проведения спектакля, мероприятия.

В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника, копия свидетельства о смерти, либо копия свидетельства о смерти, выданная отделом записи актов гражданского состояния, не позднее 14 дней со дня спектакля, мероприятия, проводимого Театром.

4.3.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Театром, либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию Зрителя (его представителя) Театр, либо уполномоченное лицо, делает отметку на копии заявления о возврате, в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате, в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.3.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр, либо уполномоченное лицо, осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях невозможности предоставления документов в срок, указанный в п.4.3.2 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Театр, либо уполномоченному лицу, в полном объеме документов, указанных в п.4.3.4. настоящих Правил.

4.3.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Театр, либо уполномоченное лицо, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (зрителю возвращается 100% стоимости билетов), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Зрителем условий, указанных в п.4.3.2-4.3.7 настоящих Правил, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

4.3.10. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.4.3.2-4.3.7 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр, либо уполномоченное лицо, сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает Зрителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения Зрителю решения Театра, либо уполномоченного лица, об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

4.3.11. О принятом решении, о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) в размере полной стоимости билета Театр, либо уполномоченное лицо, не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Зрителю решения Театра, либо уполномоченного лица, о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Театр, либо уполномоченное лицо, осуществляет возврат денежных средств Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств Зрителю определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

4.3.12. В случае отказа Зрителя от посещения спектакля, мероприятия, проводимого Театром в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью

лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе вернуть билет, при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительными, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, содержащие исправления, не принимаются к возврату в соответствии со второй частью статьи 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в Театр либо уполномоченному лицу (в случае, если собственным порядком возврата не установлено право Зрителя представить заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы после дня спектакля, мероприятия проводимого Театром) либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня спектакля, мероприятия проводимого Театром;

в) документы, указанные в п. 4.3.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 4.3.2 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня спектакля, мероприятия, проводимого Театром и не позднее дня проведения спектакля, мероприятия, проводимого Театром;

ж) смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем билета.

4.4. Иные случаи возврата билетов

4.4.1. Театр оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав спектакля из репертуара Театра без предварительного уведомления Зрителя. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

4.4.2. В случае отмены, замены или переноса даты спектакля, Театр обязуется в кратчайшие сроки разместить соответствующую информацию в кассовом зале Театра и на официальном сайте.

4.4.3. Если объявленный спектакль, мероприятие не состоялся по вине Театра (в случае болезни артиста, технических и других объективных причин), Зритель имеет право вернуть 100% стоимости билета в кассе Театра не позднее, чем в день спектакля, на который изначально был приобретен билет (вне зависимости, где был приобретен билет) либо посетить любой другой спектакль Театра по заявлению (Приложение № 1).

4.4.4. В случае если Зритель желает обменять невостребованный по вине Театра билет на любой другой спектакль, мероприятие текущего репертуара проводимые Театром, кассиром поочередно оформляется возврат старого билета и продажа нового (не позднее, чем в день спектакля, на который изначально был приобретен билет) с учетом возможной разницы в цене.

4.4.5. При наличии производственной возможности, Театр обязуется заменить объявленный спектакль, мероприятие, проводимое Театром, который невозможно представить Зрителю, другим спектаклем, мероприятием проводимым Театром текущего репертуара. В этом случае Зритель имеет право выбора: посетить спектакль или мероприятие, предложенное Театром, или воспользоваться условиями по возврату и обмену билетов, обозначенных в п.п. 4.4.3., 4.4.6.

4.4.6. Если Зритель не может посетить тот или иной спектакль, мероприятие, проводимое Театром по личным причинам, то купленный им билет получает право входного пригласительного (без указания конкретного места) на любой спектакль текущего репертуара Театра (кроме премьерных спектаклей, выходных и праздничных дней, приезжих коллективов и фестивалей) и действителен в течение 3 месяцев с даты указанной на билете. Если у Зрителя электронный билет, ему необходимо не позднее, чем за один день до спектакля, на который был приобретен билет, обратиться по телефону +7 (351) 791-66-04 и согласовать возможность

посещения Театра в желаемую дату (уточнить наличие мест) и записаться. Место Зрителя в зале определяет администратор (дежурный) непосредственно перед началом спектакля.

4.4.7. Зритель, имеющий просроченный билет (купленный без использования официального сайта Театра или билетных операторов), обязан предупредить администратора (дежурного) Театра (по телефону + 7 (351)791-46-46) о своем визите заранее и согласовать с ним возможность посещения Театра в желаемую дату (уточнить наличие мест). Место Зрителя в зале определяет администратор (дежурный) непосредственно перед началом спектакля.

4.4.8. Денежные средства за возвращённые театральные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на театральном билете.

4.4.9. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром спектакля, мероприятия, в том числе в части 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 её 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».

4.4.10. В кассе Театра возврату подлежат только оригиналы билетов с неповрежденным контролем.

4.4.11. В случае опоздания на спектакль или непосещения спектакля, нарушения правил, указанных в данном документе, стоимость билета не возвращается.

4.4.12. Согласно действующему законодательству, билеты, приобретенные по безналичному расчёту, за счет средств предприятий, у уполномоченных, возврату в кассу Театра не подлежат.

4.4.13. Возврат по инициативе Зрителя билетов, купленных у уполномоченных, осуществляется только через уполномоченного, у которого был приобретён билет. Зрителем заполняется Заявление (установленного Театром образца, Приложение № 1). Возврат осуществляется на условиях:

- за 10 и более дней до даты проведения мероприятия Зрителю возвращается 100% стоимости билетов. При этом возврат комиссионных сборов (в случае их наличия) не предусмотрен.

- за 5-9 дней до даты проведения мероприятия Зрителю возвращается 50% стоимости билетов. При этом возврат комиссионных сборов (в случае их наличия) не предусмотрен.

- за 2-4 дней до даты проведения мероприятия Зрителю возвращается 30% стоимости билетов. При этом возврат комиссионных сборов (в случае их наличия) не предусмотрен.

- за день спектакля и в день, предшествующий спектаклю, билеты не принимаются и их стоимость не возвращается. Билет действителен как входной согласно условиям, обозначенным в п.п. 4.4.6. настоящих Правил.

4.4.14. Возврат билетов, приобретенных через официальный сайт Театра и другие сайты и точки продаж официальных билетных партнёров Театра осуществляется сторонней коммерческой организацией, и регламентируются Правилами возврата данной организации.

4.4.15. При возврате билетов в кассе Театра Зрителю выдается кассовый чек с указанием суммы возврата.

4.4.16. Билеты, приобретенные со скидкой или льготой, которые прописаны в «Положением о порядке льготного посещения ОГБУК ЧГТК им. В. Вольховского», утвержденным приказом директора Театра от 20.01.2023 г. № 11/од, возврату не подлежат и на них не распространяются Правила, указанные в п. 4.4.6.

5. Правила посещения Театра

5.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

5.2. Один билет дает право посещения Театра одному Зрителю.

5.3. Приобретая билет на мероприятия Театра, Зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

5.4. Вход Зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается за 30 минут до начала мероприятия. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка, прекращается после третьего звонка.

5.5. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются.

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

5.7. Зрители должны занимать места в соответствии с рядом и местом, указанным в билете. Зритель обязан сохранять билеты или Приглашение до окончания мероприятия.

5.8. Зрители, опоздавшие на спектакль, должны занять места, предложенные администратором, чтобы не мешать актерам и другим Зрителям. При отказе занять места, предложенные администратором, администратор Театра не допускает Зрителя в зал.

5.9. При входе в Театр Зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр, а также лиц, осуществляющих проверку Зрителей с использованием металлодетекторов.

5.10. При проходе через контроль Зритель предъявляет билет в развернутом виде контрольным талоном контролеру.

5.11. В целях обеспечения безопасности посетителей и сотрудников Театра и недопущения проноса в здание предметов, представляющих опасность для окружающих (холодного и огнестрельного оружия, боеприпасов, взрывчатых веществ, взрывных устройств, наркотических средств и иных предметов, использование которых может представлять опасность), а также в целях соблюдения требований по обеспечению антитеррористической защищенности здания Театра, на главном входе установлены стационарные рамки металлодетектора, у сотрудников охраны Театра имеются ручные металлодетекторы. Все Зрители обязаны проходить через стационарную рамку металлодетектора (или проходить осмотр с применением ручных металлодетекторов) с целью недопущения проноса предметов, представляющих опасность для окружающих. При этом личные вещи (сумки, телефоны и т.п.) остаются на стойке, расположенной возле рамки. В случае срабатки металлодетектора, сотрудником охраны осуществляется визуальный осмотр. Зрители, имеющие имплантированные электрокардиостимуляторы (ЭКС) подвергаются ручному (контактному) методу осмотра и (или) личному (индивидуальному) осмотру без применения технических и специальных средств. В этом случае перед прохождением процедуры осмотра Зритель должен сообщить сотруднику охраны об имеющемся у него ЭКС и предъявить документ (справку или иной документ) из медицинского учреждения, подтверждающий его наличие, и удостоверение личности.

5.12. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

5.13. В случае утери Зрителем номерка из гардероба, Зритель обращается к дежурному администратору. Одежда нарушителю выдается в последнюю очередь. Театр не несет ответственности за ценные вещи, оставленные без присмотра или сданные в гардероб.

5.14. После окончания спектакля, мероприятия, проводимого Театром, гардероб работает в течение 40 минут. После спектакля, мероприятия, проводимого Театром, не позднее окончания работы гардероба Зритель обязан покинуть помещение Театра.

5.15. Согласно ст. 6 Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. курение в Театре и прилегающих к Театру территориях (кроме специально оборудованной площадки) запрещено.

5.16. Театральный буфет работает в течение 30 минут до начала спектакля и во время антракта.

5.17. После третьего звонка театральный буфет закрывается и Зрителей не обслуживает.

5.18. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

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

5.20. Дети до 12-ти лет на спектакли без сопровождения взрослых не допускаются. Взрослый, сопровождающий юного Зрителя на мероприятие, не может ожидать его в фойе Театра.

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

5.22. После третьего звонка вход в большой зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места. В малый зал вход после третьего звонка запрещен.

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

5.24. Во время спектакля необходимо соблюдать тишину. Взрослые, сопровождающие юных Зрителей, несут ответственность за их поведение в зрительном зале.

5.25. После пятиминутного опоздания к началу спектакля Зритель может пройти в зал только в антракте или посетить Театр в другой раз, воспользовавшись своим билетом как входным, согласно п. 4.4.6.

5.26. После третьего звонка Зритель не имеет право требовать от Театра предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

5.27. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

5.28. Спектакли Театра являются интеллектуальной собственностью, поэтому фото-, кино-, видео-, телесъемки, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации Театра запрещены.

5.29. До начала спектакля, в антракте и после спектакля в Театре осуществляется продажа театральных программ.

5.30. Во время нахождения в Театре Зрители обязаны бережно относиться к имуществу Театра, соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, стоять в проходах в зрительных залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику.

5.31. По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, регламентом взаимодействия с потребителями, Зрители могут обратиться лично к администратору (дежурному), главному администратору Театра, заместителю директора по организации Зрителя или позвонить по телефону: +7 (351) 791-46-46. Режим работы кассы, ежедневно с 09:00 до 19:00 с перерывом на обед с 12:00 до 12:45.

5.32. В случае возникновения проблем Зритель может обратиться к дежурному администратору или, изложив свою проблему в письменном виде, направить её по электронному адресу: info@teatrkukol74.ru

6. Правила посещения Театра людьми с ограниченными возможностями

6.1. Для создания более комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, необходимо заблаговременно сообщать о предстоящем посещении Театра дежурного администратора с 9:00 до 17:00 по телефону +7 (351) 791-46-46.

6.2. Сотрудники Театра окажут содействие при входе в учреждение и выходе из него. Для вызова работника Театра можно воспользоваться кнопкой вызова, расположенной перед входной дверью слева на крыльце здания.

6.3. Во время любого спектакля в большом зрительном зале Театр может принять не более 19 зрителей с ограниченными возможностями здоровья, передвигающихся в креслах-колясках.

6.4. В здании Театра на 1 этаже расположен туалет, который оборудован для Зрителей с ограниченными возможностями, передвигающихся в креслах-колясках.

6.5. Места для зрителей с ограниченными возможностями, передвигающихся в креслах-колясках расположены в первом ряду большого зрительного зала.

7. Экскурсии

7.1. Во время проведения экскурсии зрителям необходимо выполнять следующие правила безопасности: соблюдать дисциплину, четко выполнять все указания ведущего экскурсии; соблюдать установленный и объявленный распорядок экскурсии, а также время, отпущенное для осмотра конкретного объекта посещения; отлучаться от группы только с разрешения ведущего экскурсии или руководителя группы; внимательно слушать ведущего экскурсии; не выходить за установленные ограждения; при посещении производственных помещений держаться группой, не подходить к движущимся и вращающимся механизмам.

7.2. Во время экскурсии зрители обязаны бережно обращаться с куклами, имуществом Театра. С территории Театра ничего не выносить.

7.3. Коллективные заявки на экскурсию по Театру составляются от организации в свободной форме, но обязательно с указанием количества человек, даты и времени посещения. Запись по телефону: +7 (351) 791-46-46.

7.4. Билеты на экскурсию по Театру для Зрителей в розницу можно купить на официальном сайте Театра.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ЗРИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЗРИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ МЕРОПРИЯТИЕ, СПЕКТАКЛЬ.**

В Челябинский государственный театр кукол им.В.Вольховского от _____ (ФИО (последнее при наличии) Зрителя (его представителя)) (наименование и № документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан) Адрес: _____ Электронная почта: _____ Телефон: _____ Заявление Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет) в связи с отказом от посещения мероприятия, спектакля по собственной инициативе)	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия, спектакля	
Место размещения Зрителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) наличный или безналичный расчет; в кассе Театра, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица)	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить): 1) копия документа, удостоверяющего личность Зрителя и его представителя (в случае, если заявление передается представителем Зрителя). 2) оригинал неиспользованного билета. 3) распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета. 4) копия электронного кассового чека. 5) копия 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:	

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

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

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также собственным порядком, утвержденным Театром, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать Театр или уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется Театром или уполномоченным лицом)

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

Заявление зарегистрировано: «__» ____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ЗРИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЗРИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ МЕРОПРИЯТИЕ, СПЕКТАКЛЬ**

В Челябинский государственный театр кукол им.В.Вольховского

от _____

(ФИО (последнее при наличии) Зрителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет) в связи с отказом от посещения мероприятия, спектакля по причине
моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия, спектакля	
Место размещения Зрителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) наличный или безналичный расчет; в кассе Театра, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) копия документа, удостоверяющего личность Зрителя и его представителя (в случае, если заявление передается представителем Зрителя).
- 2) оригинал неиспользованного билета.
- 3) распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) копия электронного кассового чека.
- 5) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им мероприятия, спектакля.
- 6) 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:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

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

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также собственным порядком, утвержденным Театром, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать Театр или уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

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

_____/_____

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется Театром или уполномоченным лицом)

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

Заявление зарегистрировано: «__» ____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ЗРИТЕЛЯ
ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННИКА В СООТВЕТСТВИИ
С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЗРИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ТЕАТРОМ МЕРОПРИЯТИЕ, СПЕКТАКЛЬ**

В Челябинский государственный театр кукол им.В.Вольховского

от _____

(ФИО (последнее при наличии) Зрителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

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

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия, спектакля	
Место размещения Зрителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) наличный или безналичный расчет; в кассе Театра, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Театра, уполномоченного лица	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) копия документа, удостоверяющего личность Зрителя и его представителя (в случае, если заявление передается представителем Зрителя).
- 2) оригинал неиспользованного билета.
- 3) распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) копия электронного кассового чека.
- 5) копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим

образом доверенность (в случае если заявление подается представителем Зрителя)

6) 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.

7) 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), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

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

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также собственным порядком, утвержденным Театром, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать Театр или уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»

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

_____ / _____

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется Театром или уполномоченным лицом)

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

Заявление зарегистрировано: «__» ____ 20__ г.

Решение о возврате: _____