УТВЕРЖДАЮ
Директор Государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградский государственный театр «Царицынская опера»

_____ С.С. Гринев
10 ЯНВАРЯ 2025
М.П.

ПРАВИЛА
продажи, возвратов билетов и посещения
государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградский государственный театр «Царицынская опера»

г. Волгоград
2025

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии Гражданским кодексом РФ; Федеральным законом от 18.07.2019г. №193-ФЗ «О внесении изменений в закон российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008г. №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»; Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года №1491; Федеральным законом от 22.05.2003г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152 «О персональных данных»; Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491; иными законодательными и нормативными актами РФ и Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградский государственный театр «Царицынская опера» (далее - Театр)

1.2. Настоящие правила регламентируют порядок продажи и возврата билетов (электронных билетов), подарочного сертификата на спектакли, оперы, балеты, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы и иные театрально-зрелищные, культурно-просветительские и зрелищно-развлекательные мероприятия (далее–мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.3. Билет – это документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, проходящего на площадке Театра или на иной выездной площадке. Билет выполнен на бланке строгой отчетности, действие билета распространяется на конкретное время и дату.

Билет по программе «Пушкинская карта» — это именной билет на культурное мероприятие, оплаченный с помощью специальной банковской карты, на которую государство переводит деньги, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, проходящего на площадке Театра или на иной выездной площадке. Билет выполнен на бланке строгой отчетности, действие билета распространяется на конкретное время и дату с указанием личных данных покупателя без права передачи третьим лицам. При посещении мероприятия требуется предъявить паспорт для подтверждения личности. (подробнее в письме Минобрнауки России от 03.07.2025 №МН-/1337 «О программе поддержки молодёжи от 14 до 22 лет „Пушкинская карта“»).

Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату электронного билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа.

Подарочный сертификат – документ с уникальным номером, удостоверяющий право его держателя воспользоваться приобретением билета (билетов) на мероприятия Театра на сумму, равную номинальной стоимости сертификата, посредством его обмена на билет (билеты) (подробно – положение о подарочных сертификатах ГБУК «Волгоградский государственный театр «Царицынская опера»).

Покупатель/зритель – лицо, приобретающее билет, подарочный сертификат.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах по адресу: г.Волгоград, проспект имени В.И. Ленина, д.97, и на официальном

сайте Театра http://www.tzaropera.ru/ и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Покупателем по покупке билетов.

1.5. Театр предоставляет информацию о мероприятиях путем размещения на стендах кассы и на сайте Театра www.tzaropera.ru. Информацию о мероприятиях можно получить по телефонам 8 (8442) 26-79-95 (касса) и 8 (8442) 26-79-98 (главный администратор).

1.6. Билет является договором на оказание услуг в сфере культуры и, приобретая его, Зритель соглашается с Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил реализации билетов и требований, предъявляемых при посещении мероприятия, а Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

Администрация Театра оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета. В случае возникновения обстоятельств, не зависящих от воли сторон в иных исключительных случаях, в том числе, в случае болезни артиста, администрация Театра оставляет за собой право на отмену, перенос и замену мероприятия.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра, на сайте Театра и у официальных партнеров Театра (ООО «КАССИР.РУ – Национальный Билетный Оператор», Яндекс, ООО «Большая Касса», Компания Афиша).

2.2. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Театр заключает договоры с иными организациями (далее - Партнерами) на реализацию билетов. На основании заключенных договоров Партнеры реализуют билеты на мероприятия Театра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты). Реализация билетов, абонементов производится по ценам, указанным на билете.

Официальные Партнеры, действующие на основании заключенных договоров по реализации билетов, могут взимать дополнительные сборы, не входящие в стоимость билета, за предоставляемые услуги по продаже билетов учреждения (при доставке, бронировании и т.п.), за которые Театр ответственности не несет и в случае возврата билета стоимость дополнительных услуг возврату Театром не подлежит.

2.3. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра по номеру 8 (8442) 26-79-95, у главного администратора по номеру 8 (8442) 26-79-98 или на сайте Театра www.tzaropera.ru , а также у официальных Партнеров.

2.4. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, правилах посещения Театра на сайте Театра www.tzaropera.ru, в кассовом зале Театра у кассира или главного администратора, а также по телефонам: 8 (8442) 26-79-95 (касса), у главного администратора по номеру 8 (8442) 26-79-98 (главный администратор), 8 (8442) 26-79-94 (отдел по организации зрителя и отдел по маркетингу).

2.5. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт согласие с данными Правилами.

Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета в кассе Театра или на электронную почту покупателю, указанную им при оформлении покупки.

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

2.6. Продажа билетов в кассе Театра производится за наличный и безналичный расчет в российских рублях по указанным на билетах ценам. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Театром самостоятельно. Также оплату за билеты возможно осуществить банковской картой, через терминал.

Факт реализации покупателю билета/абонемента должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату услуги (кассовый чек).

Билет (бланк строгой отчетности) изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия билета обозначается двумя буквами. Серия и тираж при сдаче заказа типографии;
- номер билета;
- наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;
- местонахождение Театра;
- вид услуги (наименование мероприятия);
- стоимость услуги (в денежном выражении);
- иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги и отвечают требованиям действующего законодательства.

Художественное оформление билетов, внесение дополнительной информации, техническое редактирование производится Театром/партнером Театра самостоятельно. Бланк билета должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке обязательно указывается серия и номер бланка.

2.7. Купить электронный билет в режиме реального времени можно на сайте tzaropera.ru в разделе «Афиша, билеты» путем нажатия напротив интересующего зрителя мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на спектакль.

2.8. В случае покупки именного электронного билета на сайте Театра, Пользователь самостоятельно вносит персональные данные Зрителя в установленную форму. Пользователь берет на себя ответственность за достоверность указанных при покупке именного билета персональных данных Зрителя и дает согласие на их обработку и хранение в билетной системе.

2.9. Бронь билетов на срок до трёх дней возможна по телефону 8 (8442) 26-79-95 через билетного кассира или по телефону 8 (8442) 26-79-95 через главного администратора. Выкупить ранее забронированные билеты необходимо не позднее, чем за 1 час до начала мероприятия.

Если билеты не выкуплены своевременно, Театр оставляет за собой право снять бронь без информирования покупателя.

Театр оставляет за собой право изменять срок действия брони, заранее информируя покупателей.

При возникновении большого зрительского спроса на мероприятия Театр оставляет за собой право не бронировать билеты на срок, превышающий один календарный день до мероприятия.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491:

Если зритель не попал на мероприятие по причине собственной болезни, смерти члена семьи или близкого родственника, то он может вернуть полную стоимость билета даже при обращении в день проведения мероприятия. Не позднее этой даты необходимо подать заявление о возврате в организацию или билетному оператору. К заявлению нужно приложить билет, копию электронного чека (если билет электронный), копию паспорта и подтверждающие документы (копии больничного листа; копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство). Если у зрителя нет возможности предоставить копию больничного или свидетельства в срок, то на это отводится еще две недели. Все остальные документы должны быть направлены вовремя. Их можно подать лично, отправить почтой или через интернет.

При наличии других причин отказа зрителя от мероприятия заявление и комплект документов (билет, чек, копия паспорта) должны быть предоставлены не менее чем за 3 дня до его проведения. Процент возврата зависит от количества дней, оставшихся до мероприятия. Так, зритель может получить обратно

100% цены билета, сданного не позднее чем за 10 дней,

50% - не позднее чем за 5 дней,

30% - не позднее чем за 3 дня.

При этом билеты, приобретенные в рамках акций и специальных программ, могут не принимать.

Подробнее в Постановлении Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491.

3.2. При покупке Билета в кассе театра, Билет возвращается зрителем в кассу Театра; при покупке на сайте театра www.tzaropera.ru , возврат осуществляется зрителем самостоятельно на сайте театра через специальную форму https://www.tzaropera.ru/buy-tickets/#/refund;

3.3 При покупке Билета через Партнеров Театра (ООО «КАССИР.РУ – Национальный Билетный Оператор», Яндекс, ООО «Большая Касса», Компания Афиша), Билет возвращается зрителем там же, где и приобретался, стоимость Билета возмещает покупателю Партнер Театра, осуществивший продажу.

3.4. К возврату в кассе Театра принимаются билеты с неповрежденным контролем. Возврату подлежат только оригиналы билетов, изготовленные на бланках установленного образца.

3.5. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо открыть раздел "Возврат билетов" на сайте по ссылке tzaropera.ru, и в предложенной форме https://www.tzaropera.ru/buy-tickets/#/refund указать номера билетов, которые Вы хотите вернуть, и соответствующие номера заказов (вся информация приходит на указанную покупателем электронную почту при оформлении покупки билета на сайте). После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.6. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра. Покупка билетов с рук не гарантирует покупателю возврат денежных средств.

3.7. Билет Театра с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.8. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Театра.

3.9. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.10. В случае опоздания или непосещения мероприятия по любой причине, нарушения Правил посещения мероприятий, стоимость билета не возвращается. Как только мероприятие началось, будет считаться, что покупатель уже воспользовался услугой.

3.11. Театр оставляет за собой право, в случае возникновения обстоятельств, не зависящих от воли сторон в иных исключительных случаях, заменять программу, исполнителей, а также перенести мероприятие на другой день. При переносе/отмене/замене мероприятия, Театр информирует владельца билета по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты. Информирование производится только тех покупателей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на получение информации в электронном виде. Также информация о переносе/отмене/замене мероприятия указывается на сайте театра.

3.12. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов (электронный билет и билет на бланке строгой отчетности) возмещается покупателю в полном объеме.

3.13. Возврат билетов в случаях отмены мероприятия производится с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

3.14. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов.

3.15. Возврат денежных средств за билеты осуществляется наличными денежными средствами в соответствии со ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (при оплате наличными). По условиям работы Театра с банком, при оплате банковской картой через терминал в кассе Театра, возврат средств происходит на ту же банковскую карту, с которой производилась оплата, с предъявлением покупателем соответствующего чека («терминальный» чек (СЛИП). Срок возврата денежных средств зависит от банка-эмитента, ответственности Театр за данные сроки не несет.

3.16. Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок, то есть по цене, по которой билет был приобретен.

3.17. За возврат денежных средств за билеты на мероприятия не репертуарного плана Театра (арендаторов Театра) отвечает Организатор этого мероприятия.

4. Правила посещения мероприятий

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Положением о театре в Российской Федерации (Постановлением Правительства РФ от 25 марта 1999 года №329) и являются неотъемлемой частью Публичного договора возмездного оказания услуг, заключаемого между Театром и потребителями услуг, оказываемых Театром посредством приобретения потребителями театральных билетов на Мероприятия.

4.1. Вход в Театр и контроль.

- Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

Электронный билет в распечатанном или электронном виде действителен для одного лица, не требует обмена на обычный билет и предоставляет Зрителю право прохода на указанное в билете мероприятие в установленные дату и время.

В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет осуществлен только по тому билету, который был предъявлен первым.

Один билет дает право посещения театра одному человеку. Все посещающие Театр зрители должны иметь отдельный билет. Исключением являются дети до 3-х лет, которые могут посещать мероприятия в сопровождении взрослого без приобретения отдельного билета и без предоставления отдельного места. В таком случае необходимо иметь с собой и представить по запросу контролера свидетельство о рождении ребенка.

- При проходе организованной группы зрителей, старший группы передает билеты администратору, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой. Опоздавшего ребенка в сопровождении родителя преподаватель встречает на входе.
- При групповом посещении Мероприятия, старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы. Во время Мероприятия сопровождающие также несут ответственность за поведение своих подопечных.
- В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билет, следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия Театра, (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или законных представителях детей.
- В случае выхода зрителя из Театра во время проведения мероприятия, работники отдела по организации зрителя вправе потребовать у него билет по возвращению в Театр.
- Вход в театральное фойе доступен за один час до начала мероприятия. При входе в здание Театра зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования работников отдела по организации зрителя и сотрудников охраны: зрители проходят через рамки металлодетектора, сотрудники охраны Театра могут попросить показать для осмотра ручную кладь, при этом сотрудники охраны Театра не прикасаются к вещам зрителя.
- Для прохода в Театр необходимо пройти билетный контроль. Во избежание создания очереди, необходимо заранее подготовить билет и при необходимости документы для демонстрации.
- В случае приобретения билетов по Пушкинской карте необходимо предоставить лицу, проверяющему билеты на входе в Театр, документ, удостоверяющий личность, вместе с билетом. Пройти по билету, купленному в рамках программы Пушкинская карта, может исключительно владелец этой карты.
- В Постановлении Правительства РФ от 8 сентября 2021 г. №1521 «О социальной поддержке молодёжи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» указано, что посещать мероприятие по билету, оплаченному Пушкинской картой, может только её держатель. Билет является именным. Для входа на мероприятие понадобится документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет, временное удостоверение личности), и установленное мобильное приложение «Госуслуги. Культура». Если данные на билете, в документе и профиле мобильного приложения не совпадут, пройти на мероприятие не получится. Нельзя дарить свой билет, перепродавать, приобретать билеты для друзей и родственников. В случае передачи билета другому лицу гражданин будет исключён из программы.

- Зрителям запрещено приходить в здание Театра с любыми животными. Исключение составляют собаки-поводыри с паспортом и заполненным ветеринарным документом.
- В случае обнаружения у зрителя видимых признаков алкогольного или наркотического опьянения, администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра. Сотрудники вправе отказать в оказании услуги, если посетитель находится в социально-негативном состоянии (преступные деяния, правонарушения, антиобщественные действия, аморальные и антисоциальные поступки, социопатия, маргинальное поведение, антисанитарные действия, безнравственные поступки, социально-отчуждённое поведение).
- В целях безопасности зрителей в помещения Театра запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей.

4.2. Гардероб

- Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду. Вход в зрительный зал в верхней одежде запрещён. Вещи принимаются в гардероб бесплатно. При сдаче вещей в гардероб посетитель обязан забирать ценные вещи из карманов одежды. Администрация театра не несет ответственности за вещи, оставленные в карманах одежды.
- Гардероб вправе не принимать на хранение сумки, пакеты, коробки и прочее, т.к. в Театре не предусмотрены камеры хранения. Исключение составляют сумки/пакеты со сменной обувью.
- В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, зритель обязан дождаться окончания работы гардероба, выхода всех зрителей. В таком случае получить свою верхнюю одежду возможно при условии, что здание покинули все, кроме потерявшего номерок зрителя (что устно подтвердят сотрудники охраны и администратор), а предмет верхней одежды в гардеробе остался единственный, никем не запрошенный. Выдача вещей осуществляется в присутствии сотрудников охраны и администратора.

4.3. Нахождение в Театре.

- Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.
- До начала мероприятия и в антракте в театре может работать буфет и стеллажи с продажей театральной продукции.
- Во время нахождения в здании Театра курение табачной продукции, электронных испарителей, систем нагревания табака, кальянов, запрещено (пп. 1, ч. 1, ст. 12,

Федерального закона от 23.02.2013г. № 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака, или потребления никотиносодержащей продукции").

4.4. Зрительный зал.

- Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.
- Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками, исключение составляет бутилированная вода.
- После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.
- После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только с разрешения администратора (контролера) и в его сопровождении на свободные места с открытым доступом, не мешающие другим зрителям и артистам. При этом в антракте зритель имеет право пересесть на места, указанные в билетах.
- Запрещается передвигаться по залу во время спектакля, а также громко разговаривать или иным способом отвлекать артистов от игры на сцене.
- Без разрешения администрации Театра фото- и видеосъёмка в зрительном зале нежелательна до начала спектакля и с начала поклона артистов, т.к. может мешать другим зрителям и артистам Театра, а дальнейшая публикация материала в сети Интернет, снятого в Театре, может нарушить авторские права правообладателя.

4.5. Общие правила поведения и безопасности.

- Во время нахождения в театре зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.
- Сотрудники Театра вправе документально фиксировать грубые нарушения данных правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выдворены за пределы Театра и, по инициативе Театра, привлечены к административной ответственности.
- По всем вопросам, связанным с организацией театрального показа, зрители могут обратиться к заместителю директора по маркетингу и организации зрителя, начальнику отдела по организации зрителя, главному администратору, старшему администратору, администраторам или контролерам билетов Театра.
- Запрещается входить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.
- Дарить цветы артисту можно только через контролера билетов или администратора. Подписать и передать букет/композицию/цветок можно на специальном бланке (визитке), который безвозмездно предоставляют контролер билетов, администратор

или главный администратор на входе в Театр. В целях безопасности зрителей, во избежание их падения в оркестровую яму или на ступеньках при подъеме на сцену, зрителям подниматься на сцену запрещено.

- Работники отдела по организации зрителя совместно с сотрудниками охраны исключают возможность прохода зрителей в служебные помещения Театра, а в случае необходимости обеспечивают сопровождение зрителей в служебные помещения.
- После окончания Мероприятия нужно оставаться на своих местах до полного включения света.
- После окончания спектакля/концерта, зрители обязаны покинуть здание Театра не позднее времени окончания работы гардероба или не позднее 30 минут после окончания спектакля/концерта при условии отсутствия гардероба.

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