



Министерство культуры Красноярского края
Краевое государственное автономное
учреждение
«КРАСНОЯРСКИЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ ТЕАТР»
660021, г. Красноярск, пр. Мира, 129
тел.: (391) 221-27-98, 221-54-16
e-mail: priem@muztk.ru
ОКПО 02190795, ОГРН 1022401797791
ИНН/КПП 2460002674/246001001

УТВЕРЖДАЮ:

Директор КГАУ «Красноярский
музыкальный театр»

О. А. Романова



«13» марта 2023г.

Положение о порядке реализации и возврата театральных билетов Краевого государственного автономного учреждения «Красноярский музыкальный театр»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ (далее – Положение) содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения покупателя – физического лица (далее – Зритель) и Красноярского музыкального театра (далее – Театр) при реализации театральных билетов (далее – Билет).

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Основами законодательства Российской Федерации о культуре (в ред. от 18.07.2019) и уставом Театра с целью повышения качества обслуживания зрителей.

1.2. Билет является бланком строгой отчетности утвержденной формы и служит подтверждением заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры между Театром и Зрителем. Билет предоставляется на бумажном носителе и может быть изготовлен типографским способом, сформирован с помощью билетной программы, получен в электронном варианте в виде файла или QR-кода и распечатан.

1.3. Документом, предоставляющим право на посещение мероприятия Театра, также является фискальный документ (чек), сформированный с помощью билетной программы и контрольно-кассовой техники в режиме реального времени. На чеке должны быть отражены дата и время осуществления расчета, порядковый номер фискального документа, признак расчета, сумма расчета, заводской номер фискального накопителя и фискальный признак документа.

1.4. На билете/чеке должна быть отражена билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, место, дата и время проведения мероприятия; ряд и место размещения Зрителя в зале, стоимость билета и иные необходимые реквизиты.

1.5. Приобретая билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Театра. Билет является недействительным, если его оформление и реквизиты не соответствуют установленным, он содержит исправления, подделки и повреждения, делающие невозможным его проверку на контроле при входе.

1.6. Зритель несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его у агентов или организаций, не уполномоченных Театром на реализацию билетов.

1.7. Дети до 10 лет допускаются в Театр только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка (независимо от возраста) приобретается отдельный билет.

1.8. Театр рекомендует обращать внимание на возрастные рекомендации при посещении мероприятия с детьми. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» эти рекомендации указываются на афишах и билетах, на сайте Театра в разделе «Репертуар» muztk.ru/performance. Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях. Продажа билетов производится в кассах, на сайте Театра и организациями, заключившими с Театром договор на реализацию билетов (билетные операторы). Список официальных распространителей билетов публикуется на сайте театра <http://www.muztk.ru/the-tickets>.

1.9. Инвалидам, передвигающимся на креслах-колясках, предоставляются места в специальной зоне (4 места) на основании заявки, сделанной Театру в момент приобретения билета. Билеты продаются только при наличии мест в специальной зоне.

1.10. Контроль прохода зрителей в Театр осуществляется визуальным осмотром билета и/или с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

1.11. При выявлении факта использования билета в нарушение настоящего Положения администрация театра вправе принять решение о запрете посещения Зрителем мероприятия.

2. Правила реализации билетов.

2.1. Реализация билетов производится в кассе Театра по адресу: г. Красноярск, пр. Мира, 129 (режим работы кассы: с 10.00 до 19.30 ежедневно, технический перерыв с 14.00 до 15.00), на официальном сайте Театра: www.muztk.ru, на сайтах и в кассах билетных операторов, у уполномоченных сотрудников Театра (менеджеров по реализации театральных билетов).

2.2. Продажа билетов для Зрителей производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.3. При приобретении билета на сайте Театра, Зритель получает электронный билет, представляющий собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес и/или действующий номер мобильного телефона Зрителя, указанный при оформлении заказа.

2.4. Порядок действий при приобретении электронного билета на сайте www.muztk.ru:

- В разделах сайта «Афиша»/«Репертуар»/ «Билеты» выбрать согласно репертуару интересующую дату и мероприятие.
- Выбрать в зале места, доступные для продажи.
- Нажать кнопку «Перейти к оплате» для оплаты банковской картой.
- Ознакомиться с правилами покупки электронных билетов.
- На защищенной платежной странице ввести свои данные (фамилию, имя, электронный адрес, реквизиты банковской карты) и оплатить приобретение билета. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение. Формирование и

оплату билета необходимо осуществить в течение 15 минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока заказ автоматически аннулируется.

- После подтверждения оплаты получить бланк электронного билета на электронную почту.

В случае неполучения бланка электронного билета по адресу электронной почты или выявления несоответствия между оплаченным заказом и электронным билетом Зритель заблаговременно обращается в службу поддержки по телефону 8(800)600-90-90 ежедневно с 9:00 до 21:00, либо на электронный адрес tickets@support.yandex.ru.

3. Правила использования электронного билета.

3.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном виде.

3.2. Электронный билет предоставляет Зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.3. При желании Зритель может распечатать электронный билет у дежурного администратора Театра перед посещением мероприятия.

4. Возврат билетов.

4.1. Информация о замене, переносе или отмене спектакля и сроках возврата билетов размещается в доступном для зрителей месте в кассе и на сайте Театра.

4.2. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия, он имеет право сдать билет в срок не позднее даты и времени проведения этого мероприятия. В случае невозможности посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами – болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником – возврат билета может быть осуществлен не позднее 14 календарных дней с даты проведения мероприятия.

4.3. В случае отказа посещения мероприятия Театра возврат денежных средств осуществляется в размере 100 процентов номинальной стоимости театрального билета, приобретенного за наличный и безналичный расчет в кассе театра, на сайте театра, у распространителей и у партнеров/билетных операторов. За билеты, приобретенные в кассе театра и у распространителей, возврат денежных средств осуществляется в кассе, наличным платежом или зачислением денежных средств на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.

4.4. В случаях замены либо переноса мероприятия, билет, приобретённый на это мероприятие, является действительным на вновь объявленный спектакль, но Зритель вправе вернуть Театру билет и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

4.5. В случаях замены, переноса или отмены мероприятия возврат билетов, приобретённых за наличный расчет либо при оплате банковской картой в кассе театра, производится до установленной даты и времени проведения этого мероприятия. В случае невозможности посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами – болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником – возврат билета может быть осуществлен не позднее 14 календарных дней с даты проведения мероприятия.

4.6. В случаях замены, переноса или отмены мероприятия возврат денежных средств Зрителю за приобретенные билеты производится согласно ценам, указанным на билете, в размере 100%. Зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем, либо непосредственно в кассе организации – в случае приобретения билета за наличный расчет.

4.7. Для оформления возврата Электронного билета и получения денежных средств Зрителю необходимо перейти в раздел Билеты на странице <https://muztk.ru> после чего перейти в раздел Возврат билетов. На странице необходимо заполнить заявку на возврат билетов, указав в поле E-mail адрес, на который пришли билеты при покупке в течение 5 (пяти) календарных дней с даты замененного / перенесенного / отмененного мероприятия.

В случае невозможности посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами – болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником – возврат билета может быть осуществлен не позднее 14 календарных дней с даты проведения мероприятия.

Заявления, заполненные позднее установленного срока, рассмотрению не подлежат, возврат денежных средств по ним не осуществляется.