

**УТВЕРЖДАЮ**

Художественный руководитель  
АУК ВО Воронежский Камерный театр

« 21 » января 2026г.  
С.В. Карпов  
М.П.



**Правила продажи, возврата билетов и посещения  
автономного учреждения культуры Воронежской области  
«Воронежский камерный театр»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом автономного учреждения культуры Воронежской области «Воронежский камерный театр» (далее - Театр) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, творческие вечера, фестивали (далее—мероприятия), проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Театра <https://chambervrn.ru/events>.

1.3. 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 театрального билета.

**2. Порядок продажи театральных билетов**

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе театра, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора.

Электронная продажа билетов осуществляется на официальном сайте Театра, а также на сайте [afisha.yandex.ru](https://afisha.yandex.ru).

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на официальном сайте Театра, а также на сайте [afisha.yandex.ru](http://afisha.yandex.ru).

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с правилами продажи билетов и посещения, установленными в Театре.

Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и кассового чека к нему (АС БСО). Билет на посещение культурного мероприятия представляет собой бланк строгой отчетности, содержащий в соответствии с Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 следующую информацию: серию и номер билета или уникальный номер электронного билета, сведения о зрелищном мероприятии (стоимость билета, в том числе электронного, название мероприятия, дату, время и место его проведения, место размещения посетителя). Если билеты (в том числе электронные) реализуются в рамках программы «Пушкинская карта», указывается реквизит «В рамках программы «ПУШКИНСКАЯ КАРТА». В случае реализации именных билетов указываются сведения о посетителе (фамилия, имя, отчество). Учреждение формирует такой документ в электронной форме и (или) печатывает с применением АС БСО согласно требованиям законодательства о применении ККТ в момент расчета между пользователем и клиентом. Он содержит сведения о расчете, подтверждающие факт его осуществления.

Форма билетов утверждается министерством культуры Воронежской области.

Оплата билетов производится по выбору покупателя за наличный расчет или с помощью банковской карты через терминал либо через платежную систему.

### **3. Порядок возврата театральных билетов**

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Театру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В соответствии с Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1-ФЗ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» в случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия

посетитель имеет право при возврате билета:

не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Театром мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Театр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

Билеты, реализованные театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Театра могут не приниматься к возврату.

Театр при возврате посетителем билета вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Театром мероприятие либо вернуть стоимость билета.

Возврат посетителю стоимости билета осуществляется Театром либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Театром возложена обязанность по возмещению стоимости билета. Театр не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем, сверх установленной Театром цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимом Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителю осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации, при этом возврат билета по копии листка нетрудоспособности возможен только для одного билета, оформленного на имя заявителя. Предоставление одного документа (копии листка нетрудоспособности) на несколько билетов не допускается и является нарушением правил возврата билета посетителем.

В остальных случаях опоздания на мероприятие, не посещения мероприятия, касса Театра не возмещает покупателю стоимость билета.

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

3.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Театра, а также у официальных представителей Театра, с неповрежденным контролем.

3.4. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых

билетов (на бумажном носителе) возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств в этом случае производится только в кассе Театра при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

3.5. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия - в течение 10 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

3.6. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления о замене, переносе, возврате и прилагаемых к нему документов при наличии паспорта.

3.7. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Театра либо у официальных представителей Театра, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

3.9. Замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета.

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

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

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

3.13. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

3.14. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

3.15. Возврат электронных билетов возможен не позднее, чем за 3-е суток до дня спектакля - через сайт Яндекс Афиши по ссылке: <https://widget.afisha.yandex.ru/refund>.

3.16. В случае отмены или замены спектакля по вине Театра возврат электронных билетов происходит через сайт по ссылке: <https://widget.afisha.yandex.ru/refund> - не позднее, чем за час до начала спектакля.

#### 4. Порядок посещения мероприятий

4.1. Вход в Театр осуществляется при наличии билета.

4.2. Один билет дает право посещения Театра одному человеку.

Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

4.3. Вход в Театр возможен за час до начала мероприятия.

4.4. Лица в состоянии наркотического, алкогольного, токсического опьянения в Театр не допускаются.

4.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. Не разрешается входить в театр в шортах, пляжной обуви.

4.6. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

4.7. До начала мероприятия и в антракте в театре работает кафе на минус первом этаже.

4.8. В соответствии с п. 3 ч. 1 ст. 10 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» курение в Театре запрещено.

4.9. Вход в зрительный зал возможен после первого звонка.

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

4.11. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

4.12. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.

4.13. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

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

4.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время спектакля.

4.16. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав, зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения администрации Театра.

4.17. Во время нахождения в Театре зрители обязаны соблюдать общественный

порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

4.18. Сотрудники Театра в праве 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, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к директору Театра, дежурному администратору или позвонить по телефону: +7 (473) 280-12-71, +7(473) 280-12-70