

МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ ТЕАТРАЛЬНО-КОНЦЕРТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОД КРАСНОДАР
КРАСНОДАРСКОЕ ТВОРЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ
«ПРЕМЬЕРА»
(КМТО «Премьера»)

П Р И К А З

22.09.2026

№ 509

г. Краснодар

**Об утверждении Правил продажи, возврата театральных билетов
(абонементов) и порядка посещения мероприятий в КМТО «Премьера» в
новой редакции**

С целью стимулирования зрительского спроса и максимизации реализации билетов на мероприятия текущего репертуара учреждения и необходимостью, в связи с этим, использования стимулирующих скидочных акций, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Правила продажи, возврата театральных билетов (абонементов) и порядок посещения мероприятий в КМТО «Премьера» (далее – Правила) в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.
2. Ввести в действие настоящие Правила с даты подписания приказа.
3. Считать утратившими силу ранее действовавшее Правила, утвержденные приказом от 15.10.2021 № 525 «Об утверждении Правил продажи, возврата театральных билетов (абонементов) и порядка посещения мероприятий в КМТО «Премьера» в новой редакции».
4. Заместителю начальника отдела организации работы по привлечению зрителей и мониторингу продаж А.Г. Петровой обеспечить ознакомление заведующих билетными кассами и кассиров КМТО «Премьера» под подпись с настоящим приказом в системе внутреннего электронного документооборота в течение пяти рабочих дней с момента подписания (за исключением времени отсутствия работника на работе (ежегодный оплачиваемый отпуск, отпуск без сохранения заработной платы, листок временной нетрудоспособности и др.).
5. В течении пяти рабочих дней с даты подписания приказа:
 - 5.1. Начальнику отдела рекламы и интернет-маркетинга Климовой А.Ю. разместить прилагаемые Правила на официальном сайте КМТО «Премьера».
 - 5.2. Руководителям структурных подразделений: Стряпану И.В., Костенко Т.Л., Кунченко А.В., Федосеевой Н.И. разместить прилагаемые Правила в доступном для зрителей месте.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

проекта приказа исполняющего обязанности муниципального автономного
театрально-концертного учреждения муниципального образования город
Краснодар «Краснодарское творческое объединение «Премьера»
«Об утверждении Правил продажи, возврата театральных
билетов (абонементов) и порядка посещения мероприятий в КМТО «Премьера»
в новой редакции»

Проект внесен и составлен:

Заместитель начальника ООР по ПЗ и МП



А.Г. Петрова

Проект согласован:

Заместитель генерального директора



К.И. Петрушин

Заместитель генерального директора



И.В. Билан

Главный бухгалтер



И.А. Пак

Начальник ОП и ЭА



Л.И. Балика

Менеджер ОП и ЭА



К.Э. Раевский

Начальник ОР и ИМ



А.Ю. Климова

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора К.И. Петрушина.

И.о. генерального директора



Н.А. Табашников

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу и.о. генерального директора
муниципального автономного театрально-
концертного учреждения муниципального
образования город Краснодар
«Краснодарское творческое
объединение «Премьера»
от 22.09.2026 № 509

УТВЕРЖДЕНЫ

приказом и. о. генерального директора
муниципального автономного театрально-
концертного учреждения муниципального
образования город Краснодар
«Краснодарское творческое
объединение «Премьера»
от 22.09.2026 № 509

ПРАВИЛА

**продажи, возврата театральных билетов (абонементов)
и порядок посещения мероприятий в КМТО «Премьера»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи, возврата театральных билетов (абонементов) и порядок посещения мероприятий в КМТО «Премьера» (далее – Правила) разработаны в соответствии с:

– «Основами законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденные ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1;

– Постановлением Правительства РФ от 06.06.2020 № 830 «О внесении изменений в Положение 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»;

– 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»;

- Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 № 54-ФЗ;

- Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

- Письмом Министерства культуры РФ от 15.07.2009 № 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры РФ»;

- Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»;

- Уставом муниципального автономного театрально-концертного учреждения муниципального образования город Краснодар «Краснодарское творческое объединение «Премьера» (далее — Учреждение).

1.2. Настоящие Правила определяют порядок продажи и возврата театральных билетов (абонементов) на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, (далее — мероприятия), проводимые Учреждением, а также порядок посещения мероприятий Учреждения.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в общедоступных местах, в кассах и на официальном сайте Учреждения.

1.4. Учреждение имеет право в одностороннем порядке изменять условия продажи и возврата билетов, размещая их в общедоступных местах, в кассах, на официальном сайте и в социальных сетях Учреждения в любое время на свое усмотрение.

1.5. За реализованные театральные билеты (абонементы) учреждение осуществляет расчеты с населением с применением контрольно-кассовой техники.

1.6. Театральный билет (далее — билет), дающий право на посещение проводимого Учреждением мероприятия, имеет прямоугольную горизонтальную форму с перфорацией для контрольной метки.

1.7. Билет содержит следующие реквизиты:

- название организатора проведения мероприятия;
- логотип КМТО «Премьера»;
- серию и номер билета;

- вид услуги (наименование мероприятия);
- дату и время проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия (адрес);
- ряд и место размещения зрителя в зрительном зале;
- цену услуги (стоимость билета);
- возрастное ограничение;
- сведения об изготовителе бланка;
- телефоны касс, где можно навести справки и приобрести билет;
- краткий перечень правил, принятых в театрах и концертных залах;
- контроль (штрих-код).

1.8. Для абонементов специальной формы не предусмотрено. Они реализуются в форме стандартных билетов на каждое мероприятие в рамках абонемента. Визуально могут оформляться в виде общей обложки, конверта и др. На билетах абонемента указывается льготная цена услуги.

Учреждение имеет право реализовать билеты на мероприятия в рамках циклов одной тематики по льготной цене услуги. Стоимость и срок окончания реализации билетов на данные мероприятия устанавливается внутренним приказом учреждения по расценке билетов.

1.9. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятие, заявленное в афише, состоялось в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.10. Учреждение оставляет за собой право внесения изменений в текущий репертуар.

1.11. Учреждение оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.12. Учреждение оставляет за собой право переносить мероприятие на позднюю дату, проинформировав об этом владельца билета по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты, и разместив информацию о переносе мероприятия в кассах, на официальном сайте и в социальных сетях Учреждения.

1.13. Информацию о лицах и билетных операторах, которым переданы права и обязанности по реализации билетов (абонементов) и возложена обязанность по возмещению зрителю стоимости билета Учреждение размещает в кассах, на официальном сайте и социальных сетях Учреждения.

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

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

1.16. Информация об отмене или о переносе мероприятия размещается не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

В случае невозможности в установленный срок определить дату и время проведения перенесенного мероприятия Учреждение размещает на своем официальном сайте информацию о переносе мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

1.17. Приобрести билет по «Пушкинской карте» на мероприятия Учреждения имеет право гражданин РФ в возрасте от 14 до 22 лет (включительно), осуществивший регистрацию в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме».

«Пушкинская карта» может использоваться исключительно для оплаты билета (билетов) на посещение мероприятия (мероприятий), включенных в реестр мероприятий, в том числе с использованием мобильного приложения.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билет (абонемент) на мероприятия:
– в кассах Учреждения:

Дворец искусств (ул. Стасова, 175)

Телефоны: (861) 231-36-20.

Режим работы: ежедневно с 10 до 18 часов

Муниципальный концертный зал (ул. Красная, 122)

Телефон: (861) 255-34-57.

Режим работы: ежедневно с 11 до 19 часов

Театр юного зрителя (Молодежный театр) (ул. им. Митрофана Седина, 28)

Телефон: (861) 262-50-83.

Режим работы: ежедневно с 11 до 19 часов

Новый театр кукол (ул. Зиповская, 5, корпус 33)

Телефон: (903) 411-06-68.

Режим работы: ежедневно с 10 до 18 часов.

– on-line (возможность покупки билетов прекращается за 1 (один) час до начала мероприятия):

– на официальном сайте КМТО «Премьера» kmt0-premiera.ru;

– у билетных операторов, перечень которых указан на официальном сайте КМТО «Премьера» (при покупке билетов необходимо ознакомиться с условиями пользовательского соглашения).

– у лиц, уполномоченных Учреждением на реализацию театральных билетов (далее – распространители).

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может

уточнить в кассах Учреждения, на его официальном сайте и сайтах билетных операторов, или у распространителей.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, правилах посещения Учреждения.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

2.5. Стоимость билетов утверждается приказом руководителя или его заместителем.

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

2.7. При покупке билета по «Пушкинской карте» сервисный сбор со зрителя не взимается.

2.8. При групповом посещении (детские дошкольные и школьные учреждения, учебные заведения, а также учреждения дополнительного образования) от 20 человек допускается один сопровождающий бесплатно.

2.9. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Учреждения и контроллерам билетов.

2.10. При приобретении билета на мероприятие Учреждения 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 Учреждения, на его официальном сайте и в социальных сетях Учреждения.

2.11. При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей (слушателей) не принимаются.

2.12. Предварительно можно забронировать билеты на мероприятия по телефонам в кассах Учреждения.

2.13. Бронь действует в течение 3-х дней при условии, что до выбранного мероприятия осталось не менее 4-х дней, и снимается автоматически. В день мероприятия места бронируются на один час, но не позднее, чем за 2 часа до начала мероприятия.

3. Порядок продажи билетов по скидочным акциям и акциям с применением промокодов

3.1. Учреждение имеет право самостоятельно разрабатывать и проводить стимулирующие мероприятия – скидочные акции и акции с применением промокодов, направленные на повышение доступности культурных мероприятий и стимулирование зрительской аудитории.

3.2. Решение о проведении каждой акции оформляется приказом

руководителя Учреждения.

3.3. В приказе указываются:

- наименование акции;
- перечень мероприятий, на которые распространяется акция;
- размер скидки или иные условия;
- период действия акции;
- сроки информирования об условиях акции на официальном сайте и социальных сетях Учреждения;
- каналы распространения промокодов (официальный сайт и социальные сети Учреждения, билетные операторы Учреждения, e-mail-рассылки и т.д.);
- ограничения (при наличии).

3.4. Промокод даёт право на скидку или иные преимущества при покупке билетов на мероприятия, указанные в условиях акции.

3.5. Промокод активируется:

- при покупке на официальном сайте – в поле «Промокод» при оплате заказа;
- при покупке у билетных операторов – в поле «Промокод» при оплате заказа;
- в кассе Учреждения – путём предъявления кассиру наименования промокода.

3.6. Промокод может быть:

- одноразовым (только для одного билета/заказа);
- многоразовым (в пределах лимита количества активаций, установленного условиями акции).

3.7. Один промокод не может быть использован более одного раза в одном заказе, если иное прямо не предусмотрено условиями акции.

3.8. Суммирование нескольких промокодов в одном заказе не допускается.

3.9. Промокод не подлежит обмену на денежные средства.

3.10. Учреждение вправе досрочно прекратить действие промокода или акции в случае исчерпания лимита билетов либо по иным объективным причинам, уведомив об этом на официальном сайте и в кассах в день прекращения.

3.11. Категории билетов и ограничения.

3.11.1. По акциям и промокодам реализуются билеты на репертуарные мероприятия Учреждения, если иное не указано в условиях конкретной акции.

3.11.2. Не подлежат продаже по акциям/промокодам: гастрольные и выездные мероприятия, мероприятия по договорам возмездного оказания услуг по предоставлению зала (если иное не оговорено отдельно);

3.11.3. Учреждение вправе ограничить количество билетов по акции на одно мероприятие и/или на одного зрителя.

3.12. Возврат и обмен билетов, приобретённых по акции/промокоду.

3.12.1. Возврат билетов, купленных по акции или с промокодом, осуществляется в порядке, установленном правилами возврата Учреждения, с учётом действующего законодательства.

3.12.2. При отмене, замене или переносе мероприятия по инициативе Учреждения зритель вправе получить возврат в размере фактически уплаченной суммы за билет (с учётом применённой скидки по акции/промокоду).

3.12.3. При отказе зрителя от посещения мероприятия по собственной инициативе возврат производится по общим правилам Учреждения.

3.13. Ответственность и контроль.

3.13.1. Учреждение несёт ответственность за достоверность условий акций и корректность работы механизма активации промокодов на официальном сайте.

3.13.2. Зритель несёт ответственность за правильное использование промокода и соблюдение условий акции.

3.13.3. В случае выявления фактов неправомерного использования промокодов (массовое приобретение, передача третьим лицам для извлечения выгоды и т.п.) Учреждение вправе аннулировать заказ и отказать в дальнейшем использовании промокода без компенсации.

3.13.4. Учреждение вправе вносить изменения в условия акций, публикуя изменения на официальном сайте не позднее дня вступления изменений в силу.

3.14. Споры и разногласия, возникающие в связи с проведением акций и использованием промокодов, разрешаются путём переговоров, а при недостижении согласия — в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

4. Порядок возврата театральных билетов

4.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, оформленного путем выдачи билета, и вернуть билет Учреждению за 3 (три) дня до проведения мероприятия, при этом зрителю возвращается 100 процентов от стоимости билета.

4.2. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия менее чем за 3 (три) дня возврат денежных средств не осуществляется.

4.3. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя или смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетителю возмещается полная стоимость билета, если заявление о возврате поступило в Учреждение либо уполномоченному лицу либо было направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении либо в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения данного мероприятия.

4.4. Возврат билетов, по инициативе зрителя осуществляется по

письменному заявлению на имя руководителя Учреждения, составленному по форме согласно Приложениям №№ 1-3 к настоящим Правилам, с указанием паспортных данных, места фактического проживания и контактным номером телефона, с обоснованием заявленных требований и согласием на обработку персональных данных зрителя (далее – заявление).

4.5. Предоставление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя) непосредственно в кассу театрально-концертной площадки Учреждения либо уполномоченному лицу, у которых был приобретен билет, либо направляется посетителем по электронной почте либо заказным почтовым отправлением с приложением копии документа, удостоверяющего личность, а также описью вложения и уведомлением о вручении.

4.6. К заявлению о возврате в связи с болезнью, кроме основных документов прилагается копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

4.7. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника, кроме основных документов прилагается копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния, а также копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя либо его близким родственником. В случае невозможности представления посетителем до дня начала мероприятия указанных дополнительно документов, посетитель вправе представить их в течение 14 дней со дня его проведения.

4.8. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью или в связи со смертью родственника в электронной форме, посетитель представляет оригинал заявления и соответствующие документы не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

4.10. Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью или смертью родственников и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней со дня приема их на рассмотрение. В случае отправки заявления по электронной почте либо заказным почтовым отправлением срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 4.3. и 4.4. настоящих Правил.

4.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета Учреждение либо уполномоченное лицо уведомляет не позднее 3-х дней со дня принятия такого решения одним из способов, указанных посетителем в заявлении о возврате (почтовое отправление, уведомление по электронной почте или телефонной

связи).

4.12. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов: вручает посетителю (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; направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате

4.13. При подаче заявления, зрителю, по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, на представленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления. В кассе Учреждения ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов.

4.14. При возврате билетов, купленных за наличный расчет, вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет, кассовый чек, паспорт.

Возврат наличных денежных средств посетителю осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с момента подачи заявления.

4.15. При возврате билетов, приобретенных в кассах Учреждения и оплаченных банковской картой, вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет, чек с банковского терминала, банковскую карту, паспорт.

Фактическое поступление средств на карту посетителя происходит в течении от 3-х до 30-ти календарных дней. Возврат денежных средств производится непосредственно владельцу банковской карты.

4.16. Возврат билетов, приобретенных on-line, производится на портале билетных операторов Учреждения, где он приобретался, не позднее чем за 3 (три) календарных дня до даты проведения мероприятия.

Особенности возврата электронных билетов, проданных Учреждением с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части подачи заявления о возврате в связи с болезнью или смертью родственника в форме электронного документа, определяются в соответствии с собственным порядком возврата с учетом технических возможностей билетных операторов.

4.17. Обязанность по возврату денежных средств зрителю при возврате билета Учреждению возложена (в зависимости от места приобретения (покупки) билета) на:

- работников билетных касс Учреждения;
- на внештатных уполномоченных;
- на билетных операторов (при покупке билетов on-line).

4.18. Возврату подлежат оригиналы билетов, с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи или утраты билета дубликат не

выдается и деньги не возвращаются.

4.19. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене и переносе мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия, но не позднее даты и времени начала мероприятия;

- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия и в течение 14 дней со дня даты мероприятия, указанной в билете.

4.20. Допускается обмен билета на другое мероприятие в том случае, если сроки соответствуют правилам возврата билетов. При этом кассиром поочередно оформляется возврат старого билета и продажа нового с учетом возможной разницы в цене.

4.21. Возвращенные зрителем билеты могут продаваться повторно.

4.22. В случае опоздания на мероприятие, непосещение мероприятия по какой-либо причине, касса Учреждения не возмещает покупателю стоимость билета.

4.23. Билеты и абонементы, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия их приобретения (в том числе льготы, скидки) к возврату не принимаются, кроме случаев отмены мероприятия либо в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

Возврат полной стоимости абонемента при отказе посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент. Возврат частичной стоимости абонемента при отказе посетителя от посещения второго или последующих предусмотренных абонементом мероприятий, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответствующего последующего мероприятия, входящего в абонемент.

4.24. В случае отмены мероприятия в связи с угрозой возникновения или возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, вернуть денежные средства за билеты можно в следующем порядке:

- не позднее 180 дней со дня обращения зрителя о возврате билета (абонемента) в кассу театрально-концертной площадки Учреждения, где был приобретен билет, или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено не ранее даты отмены режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации;

- не позднее 180 дней со дня обращения зрителя о возврате стоимости электронного билета к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был

он был оформлен и приобретен.

4.25. За возвратом стоимости билета (электронного билета) зритель может обратиться в кассу театрально-концертной площадки Учреждения, где был приобретен билет, или к уполномоченному лицу не позднее 6 месяцев с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории Российской Федерации либо на ее части.

4.26. За возвратом стоимости билета (электронного билета) зритель может обратиться в Учреждение или к уполномоченному лицу не позднее 9 месяцев в случае, если Учреждение не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, не определила дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместила информацию об этом на своем официальном сайте.

Такое мероприятие считается отмененным и Учреждение или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета (абонемент) зрителю по его инициативе:

- в день обращения зрителя о возврате стоимости билета в кассу театрально-концертной площадки Учреждения, где был приобретен билет, или к уполномоченному лицу;

- в день обращения зрителя о возврате стоимости электронного билета (абонемент) к уполномоченному лицу с помощью сайта, через который был оформлен электронный билет»

4.27. Зритель имеет право осуществить возврат купленного (купленных) по «Пушкинской карте» билета (билетов) в соответствии с правилами возврата, указанными в п. 3 данных Правил.

4.28. В случае возврата ранее купленного (купленных) по «Пушкинской карте» билета (билетов) Учреждение или билетный оператор, через которого был приобретен билет (билеты) в течение 3 рабочих дней обеспечивает зачисление подлежащей возврату стоимости билета (билетов) на карту по которой он был приобретен.

4.29. В случае если на момент осуществления возврата денежных средств участие гражданина в программе «Пушкинская карта» прекращено, поступившие денежные средства в размере ранее приобретенного в соответствии с настоящими Правилами билета возвращаются в пользу оператора в день их поступления.

5. Порядок посещения мероприятий

5.1. Вход в Учреждение осуществляется при наличии билета или приглашения, дающего право на посещения мероприятия, через центральный вход.

5.2. Билет действителен для посещения Учреждения одним лицом (предъявителем билета). На мероприятия, проводимые:

- во Дворце искусств – каждый взрослый и ребенок с 5-ти лет должны иметь отдельный билет;

- в Новом театре кукол – каждый взрослый и ребенок, независимо от

возраста, должны иметь отдельный билет;

- в Муниципальном концертном зале – каждый взрослый и ребенок с 5-ти лет должны иметь отдельный билет;

- в ТЮЗе (Молодежном театре) – каждый взрослый и ребенок, независимо от возраста, должны иметь отдельный билет.

5.3. Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала мероприятия.

5.4. Лица, не соблюдающие санитарно-гигиенические нормы, и (или) находящиеся в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Учреждение не допускаются.

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

5.6. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Учреждения, а в случае причинения Учреждению материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ.

5.7. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в Учреждении запрещено.

5.8. Вход в зал возможен только после первого звонка.

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

5.10. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи или перевести их в беззвучный режим работы.

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

5.12. После пятиминутного опоздания к началу мероприятия зритель может пройти в зал только в антракте.

5.13. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время мероприятия.

5.14. Мероприятия являются интеллектуальной собственностью Учреждения и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля.

5.15. Во время нахождения в Учреждении зрители обязаны соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности.

5.16. Сотрудники Учреждения вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей. Зрители, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выведены за пределы Учреждения и по инициативе Учреждения привлечены к административной ответственности.

5.17. По всем вопросам, связанным с организацией показа мероприятия, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к администраторам театрально-концертных площадок, куда приобретался билет, по телефонам, указанным в контактах на официальном сайте Учреждения.

5.18. В случае отмены мероприятия в связи с угрозой возникновения или возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории

Российской Федерации либо на ее части, после отмены режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации зритель может по ранее купленному билету посетить любое мероприятие театрально-концертной площадки Учреждения, указанной в билете, в течение театрального сезона, во время которого он был приобретён, а также в течении всего предстоящего сезона, предварительно забронировав места (в соответствии с аналогичной ценовой категорией своего билета) у администраторов или в кассах Учреждения по телефонам, указанным на официальном сайте Учреждения, но не позднее пяти дней до начала мероприятия.

5.19. При посещении мероприятий по «Пушкинской карте» для подтверждения личности гражданин предъявляет основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из основного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

Билет, приобретенный по «Пушкинской карте», дает право на посещение мероприятия только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

Приложение № 1
к Правилам продажи, возврата театральных
билетов (абонементов) и порядка посещения
мероприятий в КМТО «Премьера»,
утвержденным приказом от 22.09.26 № 309

Руководителю КМТО «Премьера»
(г. Краснодар, ул. М. Седина, 28)

От _____
(ФИО посетителя или его представителя)
Документ _____
(наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда выдан)
Адрес _____
Электронная почта _____
Телефон _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет, электронный билет, именной билет)

в связи с отказом посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя:

ряд _____ /место _____ /стоимость _____ серия _____ номер _____

ряд _____ /место _____ /стоимость _____ серия _____ номер _____

ряд _____ /место _____ /стоимость _____ серия _____ номер _____

ряд _____ /место _____ /стоимость _____ серия _____ номер _____

Количество билетов _____ (шт.)

Общая стоимость билетов (электронного/именного билета) _____

Информация о форме и месте оплаты покупки билета _____

(наличный, б/н расчет, в кассе учреждения, у уполномоченного лица, на официальном сайте, сайте сторонних билетных операторов)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужно отметить):

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

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 заявлении.
- ☐ По электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- ☐ Вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованием к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также Правилами продажи, возврата театральных билетов (абонементов) и порядком посещения мероприятий в КМТО «Премьера», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие КМТО «Премьера» на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 153-ФЗ «О персональных данных».

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

(дата) _____ / _____
(подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: « _____ » _____ 20 ____ г.

(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « _____ » _____ 20 ____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 2
к Правилам продажи, возврата театральных
билетов (абонементов) и порядка посещения
мероприятий в КМТО «Премьера»,
утвержденным приказом от 22.09.26 № 509

Руководителю КМТО «Премьера»
(г. Краснодар, ул. М. Седина, 28)

От _____
(ФИО посетителя или его представителя)
Документ _____
(наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда выдан)
Адрес _____
Электронная почта _____
Телефон _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет, электронный билет, именной билет)
в связи с отказом посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.
Наименование зрелищного мероприятия _____
Дата, время проведения зрелищного мероприятия _____
Место размещения посетителя:
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
Количество билетов _____ (шт.)
Общая стоимость билетов (электронного/именного билета) _____
Информация о форме и месте оплаты покупки билета _____
(наличный, б/н расчет, в кассе учреждения, уполномоченного лица, на официальном сайте, сайте сторонних билетных операторов)
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужно отметить):
1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя или его представителя.
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Оригинал чека оплаты, копия электронного кассового чека.
4. Копия листка нетрудоспособности либо справки, выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
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 заявлении.
— По электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
— Вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованием к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также Правилами продажи, возврата театральных билетов (абонементов) и порядком посещения мероприятий в КМТО «Премьера», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие КМТО «Премьера» на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 153-ФЗ «О персональных данных».
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата) _____
(подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г.

(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение № 3
к Правилам продажи, возврата театральных билетов
(абонементов) и порядка посещения
мероприятий в КМТО «Премьера»,
утвержденным приказом от 22.09.20 № 509

Руководителю КМТО «Премьера»
(г. Краснодар, ул. М. Седина, 28)

От _____
(ФИО посетителя или его представителя)
Документ _____
(наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)
Адрес _____
Электронная почта _____
Телефон _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет, электронный билет, именной билет)
в связи с отказом посещения зрелищного мероприятия в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.
Наименование зрелищного мероприятия _____
Дата, время проведения зрелищного мероприятия _____
Место размещения посетителя:
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
ряд _____/место _____/стоимость _____ серия _____ номер _____
Количество билетов _____ (шт.)
Общая стоимость билетов (электронного/именного билета) _____
Информация о форме и месте оплаты покупки билета _____
(наличный, б/н расчет, в кассе учреждения, уполномоченного лица, на официальном сайте, сайте сторонних билетных операторов)
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужно отметить):
1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя или его представителя.
2. Оригинал неиспользованного билета.
3. Оригинал чека оплаты, копия электронного кассового чека.
4. Копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
5. Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя либо близким родственником посетителя.
6. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

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 заявлении.
- По электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- Вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованием к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491, а также Правилами продажи, возврата театральных билетов (абонементов) и порядком посещения мероприятий в КМТО «Премьера», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие КМТО «Премьера» на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 153-ФЗ «О персональных данных».
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата) _____ / _____
(подпись) (фамилия, инициалы)
(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г.

(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____