

Министерство культуры Красноярского края  
Краевое государственное автономное учреждение культуры  
«Красноярский театр юного зрителя»  
(КГАУК «Красноярский ТЮЗ»)

ПРИКАЗ

«28» 05 2026 г.

№148-п

Красноярск

О внесении изменений в приказ от 12.11.2021 № 131-п  
и «Об утверждении Положения о ведении билетного хозяйства  
КГАУК Красноярский ТЮЗ»

С целью актуализации локальных нормативных актов КГАУК «Красноярский  
ТЮЗ»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу Положение о ведении билетного хозяйства, утвержденное приказом КГАУК «Красноярский ТЮЗ» от 12.11.2021 № 131-п.
2. Утвердить Положение о ведении билетного хозяйства новой редакции и ввести его в действие с 29.05.2026 (приложение 1 к Приказу).
3. Начальнику отдела маркетинга и рекламы обеспечить размещение Положения на официальном сайте КГАУК «Красноярский ТЮЗ».
4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора по зрителю Брюховой О.А.

Приложение: Положение о ведении билетного хозяйства КГАУК «Красноярский  
ТЮЗ» на 30 л.

Директор



Н.Г. Кочорашвили

Приложение № 1  
к приказу от «28» 05 2026г. №148-п

Министерство культуры Красноярского края  
Краевое государственное автономное учреждение культуры  
«Красноярский театр юного зрителя»  
(КГАУК «Красноярский ТЮЗ»)

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом КГАУК «Красноярский ТЮЗ»  
от 28.05.2026 № 148 -п

Положение  
о ведении билетного хозяйства  
Краевого государственного автономного учреждения культуры  
«Красноярский театр юного зрителя»  
(КГАУК «Красноярский ТЮЗ»)



Красноярск 2026

## Оглавление

1. Общие положения .....	3
2. Понятия и термины .....	5
3. Порядок реализации билетов, сертификатов и абонементов .....	7
4. Продажа билетов в кассах Учреждения .....	9
5. Порядок приобретения электронного билета на официальном сайте Учреждения..	10
6. Особенности реализации билетов через распространителей .....	13
7. Порядок возврата билетов, сертификатов, абонементов .....	13
8. Согласие на обработку персональных данных .....	19
9. Особенности учета и использования подарочных сертификатов .....	19
10. Ответственность .....	20
11. Заключительные положения.....	20
Приложение №1 .....	21
Приложение №2 .....	23
Приложение №3 .....	25
Приложение №4 .....	27
Приложение №5 .....	27
Приложение №6 .....	27
Приложение №7 .....	30

## 1. Общие положения

1.1. Положение о ведении билетного хозяйства КГАУК «Красноярский ТЮЗ» (далее – Положение) разработано в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, основ законодательства о культуре, Закона Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», а так же иными нормативными актами, Уставом КГАУК «Красноярский ТЮЗ» (далее – Учреждение) устанавливает порядок организации билетного хозяйства, приемки, хранения, учета, списания и уничтожения бланков строгой отчетности, учета подарочных сертификатов и контроль за их сохранностью в КГАУК «Красноярский ТЮЗ», с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Учреждением и зрительской аудиторией.

1.2. Положение определяет порядок реализации и возврата билетов, сертификатов и абонементов, в том числе электронных, на спектакли, спектакли-концерты, представления и другие творческие проекты (далее мероприятия), проводимые Учреждением.

1.3. Положение утверждается приказом директора Учреждения.

1.4. Все изменения в Положение вносятся приказом директора Учреждения, доводятся до сведения административной, финансовой, билетной и кассовой служб Учреждения.

1.5. Положение доводится до сведения потребителей услуг - «зрителей» путем размещения в кассовом зале Учреждения и на официальном сайте Учреждения <https://ktyz.ru> (далее – сайт Учреждения) и является договором публичной оферты.

1.6. В учреждении используется три вида бланков строгой отчетности: билеты, абонементы и подарочные сертификаты.

1.7. Билет, сертификат, абонемент, в том числе электронный, и фискальный чек на мероприятие, проводимое Учреждением, является безоговорочным принятием зрителем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и ограничений и равносильно заключению зрителем с Учреждением письменного договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем, по которому является Учреждение, а также согласие зрителя с данным Положением.

1.8. Фискальный чек оформляется в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

1.9. С заведующим билетным столом, начальником отдела продаж, кассирами билетными и распространителями заключаются соответствующие договоры о полной материальной ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

1.10. Передача билетов, сертификатов, абонементов третьим лицам оформляется в соответствии с настоящим Положением и в установленном законодательством порядке.

1.11. Билеты, сертификаты, абонементы, в том числе электронные, предназначенные для конкретных мероприятий, не могут быть использованы на другие мероприятия.

1.12. При продаже билетов, сертификатов, абонементов, кассиры билетные, заведующий билетным столом и иные лица, уполномоченные на реализацию билетов, сертификатов и абонементов, руководствуются должностными инструкциями, настоящим Положением, действующим законодательством.

1.13. Стоимость билетов и абонементов на мероприятия Учреждения, номинал сертификатов, порядок изменения стоимости билетов и применение коэффициентов изменяющих стоимость билетов, а также стоимость билетов льготным категориям граждан устанавливаются приказом директора Учреждения или иными локальными нормативными актами Учреждения.

1.14. Предъявитель билета принимает на себя обязательства соблюдать Правила посещения Театра.

1.15. Билет не дублируется и не подлежит восстановлению в случае утраты.

1.16. Театр не несет ответственности и освобождается от каких-либо обязательств по недействительным билетам.

1.17. Театр не несет ответственности за последствия приобретения билетов у третьих лиц, не являющихся уполномоченными распространителями. Вход по поддельным испорченным билетам не допускается. Риски, связанные с приобретением билетов у третьих лиц, несет сам зритель.

1.18. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билетов Покупатель обязан учитывать возрастные ограничения, установленные Театром для посещения определенных спектаклей (информация указывается на Билетах и информационных материалах о соответствующих спектаклях). Ответственность за соблюдение возрастных ограничений возлагается на совершеннолетнего сопровождающего лица, не достигшего возраста допуска на спектакль.

1.19. Длительность спектаклей (мероприятий) и других произведений Учреждения в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются Учреждением самостоятельно в соответствии с действующим законодательством. Классификация мероприятий текущего репертуара устанавливается приказом директора Учреждения.

1.20. Все мероприятия, организуемые Учреждением с взиманием платы, проводятся по билетам и/или абонементам, в том числе электронным, на посещение соответствующего мероприятия Учреждения.

1.21. Учреждение обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише Учреждения, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

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

1.23. Информация о замене, отмене или переносе мероприятия отображается на официальном сайте Учреждения, в кассовом зале Учреждения, а также вывешивается в помещении и/или на здании Учреждения в доступном для зрителей месте.

1.24. Репертуар Учреждения, как совокупность различных произведений, исполняемых в Учреждении, утверждается приказом директора.

1.25. Заведующий билетным столом является лицом, ответственным за приемку, хранение, учет и выдачу бланков строгой отчетности (билетов, абонементов, сертификатов), а также за обеспечение сохранности переданных ему билетных бланков. Контроль за соблюдением настоящего порядка возлагается на заместителя директора по зрителю.

## 2. Понятия и термины

2.1. БИЛЕТ - представляет собой изготовленный типографским способом бланк строгой отчетности, оформленный на бланке (термобумаге) на который наносится билетная информация, предусмотренная действующим законодательством Российской Федерации (серия и номер билета; наименование спектакля или иного мероприятия; наименование зала; секция, ряд и место размещения в зрительном зале; номинальная стоимость билета; возрастные ограничения; иные реквизиты, характеризующие специфику оказываемой согласно билету услуги).

Билет является документальным подтверждением заключения между Покупателем и Учреждением договора возмездного оказания услуг в сфере культуры.

Любые изменения (исправления) в информации, указанной на бланке билета запрещены. Бланк билета, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

2.2. АБОНЕМЕНТ – оформленный на термобумаге комплект билетов, дающий право на посещение двух и более проводимых Учреждением мероприятий по специальной цене, выданный зрителю вместе с фискальным чеком, в течение срока, определённого в абонементе. Абонемент содержит: время начала проведения мероприятий; место проведения мероприятий, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации, указанной на бланках билетов, выданных в рамках абонемента, запрещены. Бланки билетов, выданных в рамках абонемента, содержащие любые изменения (исправления), считаются недействительными.

2.3. СЕРТИФИКАТ (Подарочный сертификат) – это документ, удостоверяющий право его обладателя (держателя) приобрести у Учреждения, выпустившего сертификат, товары, работы или услуги на сумму, равную номинальной стоимости этого сертификата. У обладателя сертификата появляется право без оплаты выбрать понравившиеся ему мероприятия учреждения. Сертификат представляет собой безвозмездную передачу имущественных прав на уже оплаченные, но еще не выбранные мероприятия. Подарочный сертификат обладает особенностями: имеет неограниченный срок действия; не выкупается обратно; не восстанавливается в результате утраты; изымается в момент его использования; отрицательная разница между стоимостью выбранных товаров, работ или услуг и номиналом сертификата покупателю не компенсируется; положительная разница между стоимостью выбранных товаров, работ или услуг и номиналом сертификата подлежит доплате покупателем.

2.4. ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ - оформленный на бланке (канцелярской бумаге) билет, купленный через электронные системы продаж на официальном сайте Учреждения и/или на сайтах официальных представителей (билетного оператора), оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, дающий право на посещение проводимого Учреждением мероприятия, полученный вместе с электронным чеком. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Учреждения, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо либо предъявить на экране личного электронного устройства для сканирования, либо

распечатать на бумаге для посещения мероприятия, дающем возможность его считывания сканирующим устройством (при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право на разовое посещение мероприятий Учреждения). Электронный билет содержит: время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); штрих BAR/QR- код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, сформированный посредством автоматизированной системы, стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации, указанной на электронном билете запрещены. Электронный билет, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

2.5. **ЭЛЕКТРОННЫЙ АБОНЕМЕНТ** - оформленный на бланке (канцелярской бумаге) комплект билетов, дающий право на посещение двух и более проводимых Учреждением мероприятий по специальной цене, купленный через электронные системы продаж, оплачиваемый с помощью электронных карт и других способов электронной оплаты, полученный вместе с электронным чеком. Электронный абонемент представляет собой цифровую запись в базе данных Учреждения, подтверждающую бронирование и оплату абонемента на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного абонемента является файл бланка электронного абонемента, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо либо предъявить на экране личного электронного устройства для сканирования, либо распечатать на бумаге для посещения мероприятия, дающем возможность его считывания сканирующим устройством. Электронный абонемент содержит: время начала проведения мероприятий; место проведения мероприятий, место зрителя в зрительном зале (секторе, ряде и прочее); штрих-код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, сформированный посредством автоматизированной системы, стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию. Любые изменения (исправления) в информации, указанной на бланке электронного абонемента запрещены. Бланк электронного абонемента, содержащий любые изменения (исправления), считается недействительным.

2.6. **КАССОВЫЙ ЧЕК** – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

2.7. **НОМИНАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ** - заявленная стоимость билетов и абонементов, дифференцируемая согласно утвержденным расценкам мест, по которым осуществляется продажа билетов и абонементов в кассе, на официальном сайте Учреждения, у официальных уполномоченных, с которыми у Учреждения заключён договор, а также у официальных партнёров Учреждения.

2.8. **ЗРИТЕЛЬ (ПОКУПАТЕЛЬ, ПОСЕТИТЕЛЬ)** физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату наличным или безналичным платежом и являющееся приобретателем услуги Учреждения; является стороной публичного договора возмездного оказания услуг, действующее в целях, не связанных с

предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент).

2.9. УЧРЕЖДЕНИЕ - учреждение культуры, осуществляющее профессиональную театральную деятельность в соответствии с законодательством и своим Уставом, в целях реализации права граждан на приобщение к культурным ценностям, формирования и удовлетворения культурных и эстетических потребностей зрителей, развития театрального искусства, приобщения зрителей к ценностям отечественной и мировой театральной культуры.

### 3. Порядок реализации билетов, сертификатов и абонементов

3.1. Зритель может приобрести билеты и абонементы на мероприятия Учреждения одним из следующих способов:

- в кассах Учреждения (г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, д.25);
- на официальном сайте Театра <https://ktyz.ru>;
- у официальных представителей (билетных операторов) официальных уполномоченных по продаже театральных билетов, с которыми у Учреждения заключён договор;

- с использованием подарочных сертификатов, с учетом особенностей, установленных разделом 10 настоящего Положения. Подарочные сертификаты продаются только в кассах Учреждения.

3.2. Приобретая билет или абонемент на мероприятие, проводимое Учреждением, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - Учреждением, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов или абонементов и посещения Учреждения, указанными в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета/абонемента и фискального чека, в случае приобретения билета/абонемента, или электронного чека, в случае приобретения электронного билета/абонемента.

3.3. При реализации бланков строгой отчетности Учреждение руководствуется статьей 2 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

3.4. Бланки строгой отчетности, применяемые при оказании услуг в Учреждении, кроме сертификатов, соответствуют Приказу Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности». Форма подарочного сертификата утверждается приказом директора Учреждения.

3.5. Документ должен содержать следующие обязательные реквизиты:

а) наименование документа, вид билета (билет или электронный билет), серия билета и номер билета, абонемента или уникальный номер электронного билета, абонемента. Серия и тираж устанавливаются организацией-заказчиком при сдаче заказа типографии;

б) наименование и организационно-правовую форму;

в) место нахождения постоянно действующего исполнительного органа юридического лица (в случае отсутствия постоянно действующего исполнительного

органа юридического лица - иного органа или лица, имеющих право действовать от имени юридического лица без доверенности);

г) идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный организации культуры, выдавшей документ;

д) вид услуги (указываются наименование зрелищного мероприятия, дата, время и место его проведения);

е) стоимость услуги в денежном выражении;

ж) место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор);

з) Сведения о посетителе фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) указываются в случае реализации именных билетов (в том числе электронных именных билетов) и в рамках программы "Пушкинская карта"

и) Сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и ИНН – если билет печатается типографией;

и) иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги и которыми вправе дополнить документ организация.

Художественное оформление билетов, абонементов и сертификатов, содержание дополнительной информации на них, техническое редактирование производится учреждением самостоятельно.

3.6. Бланк документа изготавливается типографским способом или формируется с использованием автоматизированных систем.

3.7. Изготовление бланков билетов Учреждением производится в порядке, установленном для печатания бланков строгой отчетности.

3.8. Напечатанные бланки билетов изготавливаются в комплектах для печати через билетный принтер.

3.9. При печати билетов с помощью билетного принтера через билетную систему на бланке билета в основной части и на корешке проставляется дата и время, название мероприятия, цена билета, наименование места, номер билета и штрих-код номера билета в билетной системе, дата и время печати билетов, идентификационный номер пользователя, осуществившего печать билета.

3.10. Формирование бланков документов производится с использованием автоматизированной системы. При этом для одновременного заполнения бланка документа и выпуска документа должно обеспечиваться выполнение следующих требований:

а) автоматизированная система должна иметь защиту от несанкционированного доступа, идентифицировать, фиксировать и сохранять все операции с бланком документа в течение не менее 5 лет;

б) при заполнении бланка документа и выпуске документа автоматизированной системой сохраняются уникальный номер и серия его бланка.

3.11. Кассовый чек, полученный Зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному с использованием контрольно-кассовой техники на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком чеке, идентичны направленному Зрителю в электронной форме кассовому чеку.

#### 4. Продажа билетов (абонементов) в кассах Учреждения

4.1. Касса Учреждения работает с 10:00 до 20:00 часов, время перерыва: с 12:30 -13:00 и с 15:30- 16:00, без выходных. Время работы кассы в период между театральными сезонами определяется приказом директора Учреждения.

4.2. Касса Учреждения располагается по адресу: г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, д.25.

4.3. Реализация билетов, сертификатов и абонементов на мероприятия Учреждения через кассы Учреждения осуществляется как за наличный расчет, так и путём оплаты банковской картой с использованием контрольно-кассовой техники и автоматизированной билетной системы.

4.4. Бланк билета на бумажном носителе установлен Приложением № 6 к настоящему Положению. Распечатка билета на выбранное зрителем мероприятие осуществляется кассиром билетным на бланке строгой отчётности после получения от покупателя суммы денежных средств равной стоимости приобретаемых билетов с выдачей кассового чека.

4.5. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить всю информацию о мероприятии (дату, цену, название), количество приобретенных билетов или абонементов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

4.6. При приобретении билета или абонемента на мероприятие зритель обязан 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 и распространителей билетов. При наличии таких ограничений и особенностей в случае отказа в допуске зрителя на мероприятия, риски отказа в посещении такого мероприятия несет зритель.

4.7. Наличие билетов и абонементов (обычных и электронных) на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефонам +7 (391) 213 -10 -32; +7 (391) 213 - 14 - 65, по электронной почте: [kassa@ktyz.ru](mailto:kassa@ktyz.ru), в кассе Учреждения по адресу г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, д.25 и на официальном сайте Учреждения: <https://ktyz.ru>.

4.8. Срок выкупа забронированных билетов - 48 (сорок восемь) часов с момента бронирования.

4.9. При осуществлении расчета через кассу театра наличными средствами или посредством банковской карты билетный кассир выдает фискальный чек и билет на бумажном носителе. В случае приобретения билета в электронной форме Зрителю на указанный им номер телефона либо на адрес электронной почты направляется электронный кассовый чек.

4.10. Фискальный чек формируется на чековой ленте с использованием контрольно-кассовой техники и автоматизированной билетной системы с указанием обязательных реквизитов в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»

4.11. При покупке билета, сертификата или абонемента в кассах Учреждения необходимо сохранять кассовый чек, подтверждающий оплату данного билета до момента посещения мероприятия. Исключением является пригласительный билет, чек на который не выдается.

4.12. Билет, сертификат или абонемент (обычный или электронный) действителен для посещения Учреждения одним лицом (предъявителем). Каждый

взрослый и каждый несовершеннолетний, независимо от возраста должен иметь отдельный билет или абонемент (обычный или электронный).

4.13. В случае повреждения, порчи и утраты билета, сертификата, абонемента повторная выдача билета не производится, и деньги не возвращаются. Учреждение вправе отказать зрителю в посещении мероприятия, если повреждённый билет не позволяет установить подлинность билета или сведения о месте в зале, о дате мероприятия или иные сведения для использования билета.

4.14. Билеты, сертификата, абонементы могут приобретаться зрителем, как в индивидуальном порядке, так и на основании коллективной заявки.

4.15. По условиям программы «Пушкинская карта» на один показ спектакля может быть приобретен только один билет.

4.16. Коллективной заявкой является письменная заявка юридического и/или физического лица – общий объем заявки не менее 15 билетов на мероприятия текущего репертуара Учреждения.

4.17. Коллективные заявки оформляются через билетный стол.

4.18. В случае поступления коллективной заявки лицо, ответственное за продажу билетов, осуществляет проверку фактической возможности реализации билетов в соответствии с коллективной заявкой и осуществляет продажу билетов.

4.19. Лицо, ответственное за продажу билетов, направляет служебную записку директору Учреждения с приложенной коллективной заявкой и предложением-обоснованием стоимости билетов, указанных в коллективной заявке.

4.20. Учреждением может быть установлена стоимость билета с применением соответствующего коэффициента изменения стоимости, которая применяется лицом, ответственным за продажу билетов, на основании приказа, подписанного директором Учреждения и при наличии коллективной заявки.

## 5. Порядок приобретения электронного билета на официальном сайте Учреждения

5.1. На официальном сайте Учреждения <https://ktyz.ru> могут быть приобретены электронные билеты/абонементы в режиме реального времени на мероприятия Учреждения, представленные на сайте Учреждения в разделе «Афиша» как для индивидуального посещения, так и по коллективной заявке.

5.2. По условиям программы «Пушкинская карта» на один показ спектакля может быть приобретен только один билет.

5.3. Зритель может как при регистрации, так и без регистрации (быстрая покупка) приобрести электронные билеты на официальном сайте Учреждения <https://ktyz.ru>. Для этого необходимо ввести только адрес электронной почты, на которую, после оплаты, будут направлены электронные билеты. В случае надлежащего оформления заказа, предоставления соответствующего согласия зритель получает информацию по электронной почте о специальных предложениях Учреждения и возможность участия в разных акциях Учреждения.

5.4. Порядок регистрации на сайте и/или пользования Личным кабинетом:

5.4.1. Для зарегистрированных пользователей, необходимо ввести персональные данные (логин, пароль) для входа в Личный кабинет.

5.4.2. Для регистрации необходимо заполнить представленную анкету (поля, отмеченные знаком (\*) обязательны для заполнения). Во время регистрации создаётся

собственный профиль – идентификатор (логин и пароль) для последующего входа в систему.

5.4.3. Для регистрации нового пользователя необходимо в обязательном порядке заполнить следующие поля, отмеченные \*

- Фамилия \*
- Имя \*
- Отчество
- Пароль \*
- Подтвердите пароль \*
- Электронная почта \*
- Подтверждение Электронной почты\*
- Контактный телефон
- Число на картинке \*
- Согласие с правилами покупки билетов через сайт Театра
- Согласие с политикой конфиденциальности\*
- Согласие на обработку персональных данных\*
- Согласие с получением рассылок по электронной почте

5.4.4. При регистрации пользователь создает пароль, в качестве логина используется адрес электронной почты. Подтверждение регистрации отправляется на личную электронную почту пользователя, указанную при регистрации. При повторном входе на сайт зарегистрированный пользователь проходит процедуру авторизации – вход в личный кабинет.

5.4.5. В случае необходимости генерации нового пароля, следует перейти по ссылке «Забыли пароль?», после чего на адрес электронной почты при первоначальной регистрации, будет отправлено информационное письмо с новым паролем.

5.5. Оформление заказа и приобретение Электронного билета на сайте <https://ktyz.ru/> можно осуществить следующим способом:

1) В соответствующем разделе сайта выбрать, согласно репертуару, интересующую дату и зрелищное мероприятие.

2) Выбрать в зале места, доступные для продажи.

3) Нажать кнопку «Перейти к оплате» для оплаты банковской картой.

4) Ознакомиться с правилами покупки Электронных билетов.

5) Зритель на защищенной платежной странице вводит свои данные (фамилию, имя, электронный адрес, реквизиты банковской карты) и подтверждает заказ. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение.

6) После оплаты Зритель получает подтверждение об успешной транзакции. Электронный билет направляется на электронную почту, указанную Зрителем, либо Зритель может самостоятельно загрузить электронный билет в формате pdf с сайта Учреждения. Бланк электронного билета устанавливается Приложением № 5 к настоящему Положению.

7) После оплаты Зрителю направляется на электронную почту, указанную Зрителем, онлайн чек об оплате.

8) Формирование заказа с помощью сайта необходимо закончить в течение 20 минут, по истечении которых заказ считается просроченным и требует повторного оформления. На сайте необходимо следовать инструкциям платежной системы. При успешном проведении операции со счета снимается сумма в размере стоимости всего заказа. Неоплаченные заказы хранятся в системе 1 час.

5.6. Оформленные заказы не подлежат редактированию и могут быть оплачены и выкуплены только полностью.

5.7. При регистрации информация о заказах (номерах, выбранных местах) отображается Личном кабинете в разделе «Мои заказы».

5.8. В случае создания неверного заказа, его можно аннулировать в корзине до момента осуществления оплаты.

5.9. Оплата заказа осуществляется при помощи банковской карты, системы быстрых платежей. К оплате принимаются следующие банковские карты - VISA, MasterCard, МИР, МИР «Пушкинская карта».

5.10. Билет, купленный на официальном сайте Учреждения, на котором представлена информация о мероприятии, номера мест, стоимость заказа, штрих-код, отправляется на электронную почту, указанную при регистрации. В электронном билете находится активная ссылка для печати фискального чека.

5.11. В связи с тем, что покупка Электронного билета является полностью самостоятельным процессом и самостоятельным выбором Зрителя, Учреждение не несет ответственности за ошибочный или неправильный выбор Зрителем даты зрелищного мероприятия, названия зрелищного мероприятия, времени зрелищного мероприятия, сектора зала, ряда, места и стоимости билета. Выбранные билеты должны быть проверены Зрителем до момента оплаты заказа.

5.12. Учреждение, распространитель не несет ответственности за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты и номера телефона Зрителя. Указанные данные должны быть проверены Зрителем до момента оплаты заказа.

5.13. После оплаты заказа Зритель обязан проверить получение электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу. 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 Билетного оператора для выяснения причин и устранения такого несоответствия.

5.14. Зрителю, для прохода на мероприятие с помощью Электронного билета необходимо предъявить контролеру Учреждения (на выбор):

- распечатку электронного билета (в читаемом виде);
- QR/штрихкод электронного билета на экране мобильного устройства (смартфон, планшет и т.д.).

Повторный проход по Электронному билету невозможен.

5.15. Посещение зрелищных мероприятий по билетам, оплаченным банковской картой «Пушкинская карта», возможно исключительно владельцем данной карты, при обязательном предъявлении контролеру Учреждения основного документа, удостоверяющего личность зрителя, или необходимых сведений из основного документа, удостоверяющего личность зрителя, и фотографического изображения лица зрителя посредством мобильного приложения «Госуслуги Культура».

5.16. Совершая оплату билета и посещение зрелищного мероприятия по билету, оплаченному банковской картой «Пушкинская карта», зритель подтверждает своё согласие на сбор, хранение, обработку и передачу данных и связанных с ними сведений в уполномоченные органы государственной власти в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 6. Особенности реализации билетов через распространителей

6.1. С целью увеличения продаж и обеспечения доступности мероприятий максимально широкой аудитории, Учреждение может заключать договора на распространение/реализацию билетов с физическими и юридическими лицами (Распространителями/официальными представителями), билетными операторами.

6.2. Распространители - юридические лица реализуют билеты на мероприятия Учреждения с использованием всех имеющихся у них ресурсов: билетные кассы, системы продаж в сети Интернет и т.д. Для целей реализации билетов Распространители юридические лица в праве печатать билеты на мероприятия Учреждения на собственных бланках строгой отчетности, если такие полномочия предоставлены им Учреждением в соответствии с заключенными с ними договорами.

6.3. Распространители - юридические лица получают доступ к билетной информации Учреждения в день начала предварительной продажи Учреждением билетов и приступают к реализации билетов в соответствии с собственными регламентами и правилами, которые в обязательном порядке доводятся до покупателей всеми возможными способами и средствами.

6.4. Распространители - физические лица реализуют билеты на мероприятия Учреждения на бланках строгой отчетности Учреждения.

6.5. Реализация билетов распространителями производится по номинальной стоимости билетов, устанавливаемой Учреждением (в обязательном порядке указывается на билетах, не подлежит изменению после формирования билета).

6.6. Распространители - юридические лица вправе оказывать покупателям дополнительные услуги, помимо реализации билетов (доставка билетов покупателям и т.п.), и самостоятельно устанавливать цены на такие дополнительные услуги. Учреждение не несет ответственности за оказание таких дополнительных услуг покупателям. Правоотношения по дополнительным услугам возникают непосредственно между покупателем и соответствующим распространителем.

6.7. На основании заключенных договоров официальные представители – билетные операторы реализуют билеты на мероприятия Учреждения при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

6.8. Официальные представители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов и начинают реализацию билетов в соответствии с правилами реализации билетов, утвержденными Учреждением.

6.9. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билетах, при этом официальные представители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Учреждение ответственности не несет.

## 7. Порядок возврата билетов, сертификатов, абонементов

7.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг.

7.2. В случае отказа покупателя по собственной инициативе от посещения соответствующего мероприятия Учреждения, билет, абонемент, сертификат на посещение которого был реализован покупателю Учреждением/Распространителем, Учреждение или распространитель соответственно (в зависимости от того, кем был

продан билет) осуществляет возврат покупателю денежных средств за билет, абонемент, сертификат (в т. ч. электронный билет) с соблюдением следующих условий:

- при обращении покупателя за возвратом денежных средств не позднее, чем за **десять календарных дней** до проведения мероприятия, покупателю должно быть возвращено 100% стоимости номинальной стоимости билета, абонемента, сертификата;

- при обращении покупателя за возвратом денежных средств менее, чем за **десять календарных дней**, но не позднее, чем за **пять календарных дней** до проведения мероприятия, покупателю должно быть возвращено 50% номинальной стоимости билета, абонемента, сертификата;

- при обращении покупателя за возвратом денежных средств менее, чем за **пять календарных дней**, но не позднее, чем за **три календарных дня** до проведения мероприятия, покупателю должно быть возвращено 30% номинальной стоимости билета;

- при обращении покупателя за возвратом денежных средств менее, чем за **три календарных дня** до проведения мероприятия, возврат покупателю денежных средств не производится;

- билеты, реализованные Учреждением в рамках льготных, специальных программ или промо- акций, предусматривающих особые условия их приобретения, а также приобретенные организациями по коллективным заявкам, оплаченные соответствующими организациями по безналичному расчёту и полученные зрителем на безвозмездной основе Учреждением к возврату не принимаются.

#### 7.3. Возврат денежных средств за билет, приобретенный:

- у распространителя юридического лица, производится на вышеперечисленных условиях с учетом условий, доведенных до покупателя распространителем при продаже билета;

- на сайте Учреждения, производится на вышеперечисленных условиях через личный кабинет покупателя с учетом правил, указанных в публичной оферте на сайте Учреждения, билетного оператора.

7.4. В случае отказа покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат покупателю номинальной стоимости Билета осуществляется Учреждением в соответствии с правилами и условиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 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», на основании заявления о возврате билета (Приложение №2,3 к Положению).

7.5. В случае, если билет был приобретён в кассе Учреждения или у официального уполномоченного, с которым у Учреждения заключён договор, при возврате по инициативе зрителя, в кассу необходимо предоставить:

- оригинал билета, приобретённого в кассе Учреждения или у официального уполномоченного, с которым у Учреждения заключён договор.

- заявление о возврате билета (Приложение №1 к Положению);

- копию документа, удостоверяющего личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);
- банковскую карту заявителя в случае, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

7.6. При подаче заявления в кассу Учреждения зрителю, купившему билет непосредственно в кассе Учреждения, выдается корешок заявления (Приложение №1) о принятии билета, в котором указывается серия и номер билета, наименование и дата проведения мероприятия, дата и время приемки заявления, ФИО сотрудника, принявшего заявление. В случае отсутствия кассира, заявление на возврат принимается дежурным администратором в кассовой зоне, возврат осуществляется в рабочее время кассира билетного.

7.7. При возврате электронного билета, купленного на официальном сайте Учреждения <https://ktyz.ru> (через виджет) у билетного оператора (Общество с ограниченной ответственностью «Театрально-концертное агентство «Дилявер»)), зрителю необходимо:

- либо отправить Заявление (приложение №2) на электронную почту [kassy@ktyz.ru](mailto:kassy@ktyz.ru) или подать Заявление непосредственно в кассу Театра (Приложение №1);
- либо отправить Заявление на почту билетного оператора [ticket@profticket.ru](mailto:ticket@profticket.ru). (бланки заявлений, Правила покупки, применения и возврата электронных билетов, приобретенных у билетного оператора размещены на виджете билетного оператора).

7.8. Заявления, по форме (Приложения №1 или №2) к настоящему Положению, должны быть адресованы на имя директора Учреждения с обоснованием заявленных требований. В случае, когда билет был оплачен по карте, Заявление заполняется от имени держателя карты, оплатившего стоимость билета.

7.9. Билет не подлежит возврату в случае повреждения или внесения, каких-либо изменений и дополнений.

7.10. В случае отмены, замены или переноса мероприятия по инициативе Театра, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до 10 (десяти) календарных дней, после даты, когда мероприятие должно было состояться;
- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала заменяющего мероприятия;
- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе мероприятия, до даты, когда перенесённое мероприятие состоится.

7.11. В случае отмены/замены/переноса даты проведения Мероприятия Покупатель имеет право на возврат ему номинальной стоимости Билета. Билеты на заменённые (вместо указанного на Билете Мероприятия Учреждение организывает показ заменяющего Мероприятия)/перенесённые Мероприятия действительны в отношении вновь объявленного Мероприятия.

7.12. Информация об отмене/замене/переносе даты проведения Мероприятия осуществляется через рассылку уведомления на электронную почту, указанную при покупке билета, а также размещается Учреждением в доступном для обзора месте в кассах Учреждения, а также на Сайте Учреждения.

7.13. При отмене Мероприятия возврат денежных средств за Билеты производится в следующем порядке:

- за Билеты, оформленные на **Бланках строгой отчетности Учреждения**

(реализованы Учреждением или Распространителем- физическим лицом), возврат денежных средств производится в кассах Учреждения; срок возврата: со дня принятия Учреждением решения об отмене Мероприятия и в течение 10 (десяти) календарных дней, начиная с даты, когда показ Мероприятия должен был состояться;

– за **Билеты, оформленные на Бланках строгой отчетности Распространителя юридического лица**, возврат денежных средств производится в либо кассах Театра, либо Распространителем - юридическим лицом (на выбор Покупателя) в соответствии с установленным им регламентом (доводится до сведения Покупателя при продаже ему Билета); срок возврата: со дня принятия Учреждением решения об отмене Мероприятия и в течение 10 (Десяти) календарных дней, начиная с даты, когда показ Мероприятия должен был состояться;

– за **электронные билеты, приобретенные на Сайте Учреждения**, возврат денежных средств производится Покупателю автоматически; срок возврата: со дня принятия Учреждением решения об отмене Мероприятия и в течение 10 (Десяти) календарных дней, начиная с даты, когда показ Мероприятия должен был состояться;

– за **электронные билеты, реализованные покупателю распространителем юридическим лицом**, возврат денежных средств производится соответствующим Распространителем юридическим лицом в соответствии с установленным им регламентом (доводится до сведения покупателя при продаже ему билета); срок возврата: со дня принятия Учреждением решения об отмене мероприятия и в течение 10 (Десяти) календарных дней, начиная с даты, когда показ мероприятия должен был состояться.

**7.14. При замене/переносе даты проведения мероприятия** возврат денежных средств в связи с заменой мероприятий производится только при условии получения письменного согласия зрителя на такую замену, а в случае несогласия зрителя – на основании его заявления о возврате полной стоимости билета в кассе учреждения в следующем порядке:

– за **билеты, оформленные на бланках строгой отчетности Учреждения** (реализованы Учреждением или Распространителем - физическим лицом), - возврат денежных средств производится в кассах Учреждения; срок возврата: со дня принятия Учреждением решения о замене/переносе мероприятия и до начала, заменяющего/перенесенного мероприятия;

– за **билеты, оформленные на бланках строгой отчетности распространителя - юридического лица** - возврат денежных средств производится Распространителем - юридическим лицом в соответствии с установленным им регламентом (доводится до сведения покупателя при продаже ему билета); срок возврата: со дня принятия Учреждением решения о замене/переносе мероприятия и до начала, заменяющего/перенесенного мероприятия;

– за **электронные билеты, приобретенные на сайте Учреждения**, - возврат денежных средств производится Покупателю на основании заполненного Заявления по форме согласно Приложению № 4 к настоящему Положению; срок возврата: со дня принятия Учреждением решения о замене/переносе мероприятия и до начала, заменяющего/перенесенного мероприятия;

– за **электронные билеты, реализованные покупателю распространителем -юридическим лицом**, возврат денежных средств производится соответствующим Распространителем - юридическим лицом в соответствии с установленным им регламентом (доводится до сведения покупателя при продаже ему билета); срок

возврата: со дня принятия Учреждением решения о замене/переносе мероприятия и до начала, заменяющего/перенесенного мероприятия.

7.15. **Возврат абонеента по инициативе Покупателя** в размере 100 % от стоимости абонеента осуществляется в случае его обращения не позднее, чем за три дня до дня проведения первого мероприятия абонеента.

7.16. Возврату и обмену не подлежат абонеенты, по которым зритель посетил один или более спектаклей, а также в случае обращения зрителя о возврате абонеента менее, чем за три дня до дня проведения первого спектакля абонеента.

7.17. Порядок возврата абонеента по инициативе зрителя производится аналогично порядку возврата билетов, прописанных в настоящем положении, но с учетом условий, указанных в настоящем пункте.

7.18. В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещение мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возвращается.

7.19. Неиспользованный билет не даёт права на вход на другие мероприятия и оплата за такой билет не возвращается.

7.20. В случае отмены или переноса Учреждением мероприятий в связи с угрозой возникновения или возникновением чрезвычайных ситуаций, введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, Учреждение осуществляет следующие действия:

7.20.1. При переносе мероприятия Учреждение вправе предложить зрителю один из следующих вариантов:

- посетить то же или иное перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету;
- обменять билет на ваучер. Ваучер обменивается на новый билет на условиях, сопоставимых с первоначальными (в части диапазона видимости, категории мест). Если предоставить билет на сопоставимых условиях невозможно, зрителю предоставляется билет на лучших условиях без доплаты.

7.20.2. Учреждение обязано провести все мероприятия, перенесенные из-за введения режимов ПГ или ЧС, не позднее **18 месяцев** с даты их отмены.

7.20.3. Перенесенное мероприятие считается отмененным, если Учреждение:

- не определило новую дату и время проведения мероприятия в течение **6 месяцев** с даты отмены режима ПГ или ЧС;
- не разместило информацию об этом на своем официальном сайте.

7.20.4. При отмене мероприятия (в том числе в случае, указанном в п. 7.20.3) зритель имеет право на возврат полной стоимости билета.

7.21. Возврат полной стоимости билета при отмене мероприятия (по инициативе Учреждения или в связи с ЧС) осуществляется Учреждением в течение **180 дней** со дня обращения зрителя.

7.22. Зритель вправе обратиться за возвратом стоимости билета (в случае, указанном в п. 7.20.4) не позднее:

- **6 месяцев** с даты отмены режима ПГ или ЧС, если мероприятие было отменено;
- **9 месяцев** с даты отмены режима ПГ или ЧС, если мероприятие было перенесено, но Учреждение своевременно не определило его новую дату и время проведения (п. 7.20.3).

7.23. Обмен ваучера на билет начинается Учреждением не позднее чем за **30 дней** до даты проведения перенесенного мероприятия. Информация о дате, времени и порядке обмена публикуется на официальном сайте Учреждения.

7.24. Обратиться за возвратом стоимости билета при отмене мероприятия допускается не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ и ЧС, а в случае, если Учреждение в течение 6 месяцев с даты отмены режимов ПГ или ЧС не определило дату и время проведения перенесенного мероприятия, - не позднее 9 месяцев.

7.25. Учреждение не несёт ответственности за билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными распространителями Учреждения, а также не принимает к возврату билеты с внесёнными изменениями. Билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене Учреждения, если билеты продавало не Учреждение, к возврату Учреждением не принимаются.

7.26. Возврат билетов как по инициативе зрителя, так в случае отмены, замены или переноса мероприятия, приобретённых через официального представителя (билетного оператора), с которым у Театра заключён договор, осуществляется исключительно через этих представителей и на их условиях. Перечень официальных представителей указан на официальном сайте Театра.

7.27. Учреждение вправе устанавливать особые условия реализации Билетов на Мероприятия, проводимые в рамках специальных программ и акций, включая, но не ограничиваясь устанавливать льготы и скидки в отношении Билетов на такие Мероприятия, устанавливать запрет на возврат Билетов на такие Мероприятия («невозвратные билеты»). О проведении Мероприятия в рамках специальных программ и акций, а также об установлении особых условий реализации Билетов на такие мероприятия Учреждение информирует Покупателей путем размещения соответствующей информации на Сайте Учреждения, через Распространителей, а также посредством предоставления указанной информации работниками Учреждения, осуществляющими реализацию Билетов.

7.28. Особые условия реализации билетов в рамках специальных программ и акций (невозвратные билеты)

7.28.1. Учреждение вправе устанавливать особые условия реализации билетов на мероприятия, проводимые в рамках специальных программ, акций, промо-мероприятий, а также при предоставлении льгот, скидок и иных преимуществ отдельным категориям зрителей (далее – специальные программы). В рамках таких программ билеты могут быть признаны «невозвратными», то есть не подлежащими возврату по инициативе зрителя, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 3 настоящего раздела.

7.28.2. Информация о том, что билет является невозвратным, доводится до сведения покупателя до момента оплаты (на сайте, в кассе, на бланке билета). Отсутствие такого информирования лишает Учреждение права ссылаться на невозвратность билета.

7.28.3. Исключения, при которых невозвратный билет подлежит возврату (полностью или частично):

- отмена, замена или перенос мероприятия по инициативе Учреждения;
- документально подтверждённая болезнь зрителя, препятствующая посещению мероприятия;
- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника (в соответствии с Семейным кодексом РФ);
- введение режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, повлёкшего отмену или перенос мероприятия.

Возврат в указанных случаях производится в порядке, установленном пунктами 7.13–7.23 настоящего Положения.

7.28.4. По иным основаниям (в том числе при простом отказе зрителя от посещения) невозвратные билеты к возврату не принимаются.

7.28.5. Учреждение ведёт перечень специальных программ (с указанием срока действия, категорий зрителей и размера льготы/скидки), который утверждается приказом директора и размещается на официальном сайте.

## 8. Согласие на обработку персональных данных

8.27. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Учреждением, Зритель дает свое согласие:

– на обработку своих персональных данных, к которым относятся паспортные данные и иные сведения, необходимые для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Учреждением.

– на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.28. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

## 9. Особенности учета и использования подарочных сертификатов

9.27. Подарочный сертификат, по установленному образцу согласно Приложению № 7 к настоящему Положению в соответствующем номинале, предоставляет его предъявителю право приобретения билетов, абонементов на мероприятия, проводимые КГАУК «Красноярский ТЮЗ». Предъявитель подарочного сертификата может самостоятельно выбрать подходящее мероприятие из тех, что представлены в актуальной афише Учреждения.

9.28. Билеты, абонементы по Подарочному сертификату можно приобрести ТОЛЬКО в кассах Красноярского театра юного зрителя: непосредственно в Учреждении, по адресу: г. Красноярск, ул. Академика Вавилова, 25. Приобретение билетов, абонементов при помощи сертификата на сайте не осуществляется.

9.29. В случае если цена приобретаемых билетов, абонементов ниже номинала предъявленного Подарочного сертификата, то разницей между ценой и номиналом Подарочного сертификата можно воспользоваться при следующей покупке билетов. В случае, если цена приобретаемых билетов, абонементов выше номинала предъявляемого Подарочного сертификата, то возникающую разницу предъявитель

доплачивает в кассу учреждения. Расчёт можно произвести несколькими Подарочными сертификатами.

9.30. По одному Подарочному сертификату предъявитель может приобрести билеты, абонементы на одно или несколько мероприятий, в зависимости от номинала сертификата.

9.31. Срок действия Подарочного сертификата – бессрочно.

9.32. В случае утери либо утраты бланка Подарочного сертификата, бланк восстановлению не подлежит, выплата его стоимости не производится.

9.33. Подарочный сертификат можно использовать несколько раз в пределах номинала сертификата, после использования он сдается кассиру.

9.34. Подарочный сертификат не является ценной бумагой либо товаром и не подлежит возврату, обмену на денежные средства, либо размену на сертификаты меньшего номинала. Подарочный сертификат с механическими повреждениями (информация о сроке действия сертификата не читается, сертификат разорван полностью или более чем на 50%) не действителен.

9.35. Учет, хранение, списание Подарочных сертификатов осуществляется по правилам, установленным для бланков строгой отчетности, согласно Учетной политике учреждения.

## 10. Ответственность

10.27. Специалисты, на которых возложены обязанности по приемке, учету, хранению, списанию, уничтожению бланков строгой отчетности в учреждении, виновные в нарушении законодательства РФ, иных нормативных правовых актов в сфере ведения билетного хозяйства и настоящего Положения, несут дисциплинарную, гражданско-правовую, административную, уголовную ответственность в соответствии с законодательством РФ в части функций и полномочий, возложенных на них настоящим Положением, трудовыми договорами и должностными инструкциями.

## 11. Заключительные положения

11.27. Настоящее Положение принимается на неопределённый срок и вступает в силу с момента его утверждения Приказом директора Учреждения и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками учреждения, на которых возложены обязанности по приемке, учету, хранению, списанию, уничтожению бланков строгой отчетности в учреждении.

11.28. Изменения и дополнения в настоящее Положение могут вноситься в соответствии с вновь изданными нормативными актами федерального, регионального и муниципального законодательства в составе новой редакции Положения, которое утверждается приказом директора учреждения. После принятия новой редакции Положения предыдущая редакция утрачивает силу.

Положение разработал:  
Заместитель директора по зрителю



О.А. Брюхова

**Заявление о возврате по инициативе зрителя билета** (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое учреждением

кому: **Директору  
КГАУК «Красноярский ТЮЗ»  
Кочорашвили Н.Г.**

от: \_\_\_\_\_  
(указать ФИО (последнее – при наличии)  
зрителя (его представителя))

\_\_\_\_\_ (указать наименование и № документа, удостоверяющего личность кем и когда документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_  
(для почтового отправления указать индекс)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за:

\_\_\_\_\_ (указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Место размещения зрителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (место, ряд, сектор, зал)

Стоимость билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента):

\_\_\_\_\_ (цифрами и прописью)

Серия и номер билета, абонеента, уникальный номер электронного билета, электронного абонеента:

\_\_\_\_\_ (для электронного билета/абонеента указывается № штрих-кода)

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), уникальный номер электронного билета, электронного абонеента:

(наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» зрелищного учреждения, уполномоченного лица)

№ Заказа \_\_\_\_\_ №

Транзакции \_\_\_\_\_

№ платежной карты, с которой была произведена оплата заказа:

						*	*	*	*	*	*	*	*				
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты)

**К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):**

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем зрителя)
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемент
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемент, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемент.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) 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 меня:**

- 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), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку: КГАУК «Красноярский ТЮЗ» 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 зрелищным учреждением)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

**Заявление о возврате в связи с болезнью зрителя**  
билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), содержащего,  
в том числе, согласие на обработку персональных данных зрителя, на проводимое  
организацией зрелищное мероприятие

кому: **Директору**  
**КГАУК «Красноярский ТЮЗ»**  
**Кочорашвили Н.Г.**

от: \_\_\_\_\_  
(указать ФИО (последнее – при наличии) зрителя  
(его представителя))

\_\_\_\_\_ (указать наименование и № документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_  
(для почтового отправления указать индекс)

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

### **Заявление**

Прошу произвести возврат денежных средств за: \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в связи с  
**отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.**  
Наименование зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Дата, время проведения зрелищного мероприятия: \_\_\_\_\_

Место размещения зрителя: \_\_\_\_\_  
(место, ряд, сектор, зал)

Стоимость билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента): \_\_\_\_\_

(цифрами и прописью)

Серия и номер билета, абонеента, уникальный номер электронного билета,  
электронного абонеента: \_\_\_\_\_

(для электронного билета/абонеента указывается № штрих-кода)

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), абонеента  
(электронного абонеента), уникальный номер электронного билета, электронного  
абонеента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения, на официальном  
сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» зрелищного  
учреждения, уполномоченного лица)

№ Заказа \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Транзакции \_\_\_\_\_

№ платежной карты, с которой была произведена оплата заказа:

						*	*	*	*	*	*	*	*				
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты)

**К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):**

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем зрителя)
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания зрителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 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 меня:**

- 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), абонеентов (электронных абонеентов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонеентов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку: КГАУК «Красноярский ТЮЗ» 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 зрелищным учреждением)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

**Заявление о возврате в связи со смертью члена семьи зрителя или его близкого родственника** в соответствии с семейным кодексом Российской Федерации билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое организацией зрелищное мероприятие

кому: **Директору  
КГАУК «Красноярский ТЮЗ»  
Кочорашвили Н.Г.**

от: \_\_\_\_\_  
(указать ФИО (последнее – при наличии) зрителя)

\_\_\_\_\_ (указать наименование и № документа,  
удостоверяющего личность, кем и когда документ выдан)  
Адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (для почтового отправления указать индекс)  
Контактный телефон: \_\_\_\_\_  
Электронная почта: \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за: \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), **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 зрителя: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (место, ряд, сектор, зал)

Стоимость билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (цифрами и прописью)

Серия и номер билета, абонеента, уникальный номер электронного билета, электронного абонеента: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (для электронного билета/абонеента указывается № штрих-кода)

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента), уникальный номер электронного билета, электронного абонеента: \_\_\_\_\_

(наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» зрелищного учреждения, уполномоченного лица)

№ Заказа \_\_\_\_\_ № Транзакции \_\_\_\_\_

№ платежной карты, с которой была произведена оплата заказа:

						*	*	*	*	*	*	*	*				
--	--	--	--	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	--	--	--	--

(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты)

**К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):**

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем зрителя)
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- 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 посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

**О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить меня:**

- 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), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку: КГАУК «Красноярский ТЮЗ» 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 зрелищным учреждением)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка)


Заявление зарегистрировано: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_



Приложение №5  
к Положению по ведению о  
ведении билетного хозяйства  
КГАУК «Красноярский ТЮЗ»

### Бланк электронного билета

Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр юного зрителя»		КОНТРОЛЬ		
	Дата: <input style="width: 100px;" type="text"/>	Время: <input style="width: 100px;" type="text"/>	№ заказа <input style="width: 100px;" type="text"/>	
	Наименование <input style="width: 95%; height: 40px;" type="text"/>			
	Сектор <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>			
	Цена <input style="width: 80px;" type="text"/>	Ряд <input style="width: 40px;" type="text"/>	Место <input style="width: 40px;" type="text"/>	Серия и № <input style="width: 100px;" type="text"/>
	Зритель <input style="width: 95%; height: 25px;" type="text"/>			
Красноярск, ул. Вавилова, 25. <a href="http://www.ktyz.ru">www.ktyz.ru</a> , <a href="https://vk.com/krastuz">vk.com/krastuz</a> , тел.: +7 (391) 213-14-65				

Электронный билет

..... ЛИНИЯ СГИБА .....

**ПРАВИЛА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА:**

Для прохода на спектакль необходимо предъявить контролеру на входе данный билет с уникальным штрих-кодом или/и QR-кодом. Повторный проход по копии электронного билета невозможен. Театр вправе потребовать документ, удостоверяющий личность покупателя электронного билета. Ознакомиться с правилами покупки и возврата билетов можно по адресу: [ktyz.ru](http://ktyz.ru)

**ВНИМАНИЕ!**

Приобретая данный билет, вы соглашаетесь со следующим:

- Руководство театра оставляет за собой право отмены спектакля, замены и переноса на другой срок, изменения актёрского состава спектакля.
- Возврат билетов возможен в случае отмены, замены или переноса спектакля.
- Руководство театра оставляет за собой право удалить из театра, или отказать в посещении театра лицам, нарушившим правила посещения.
- В случае возврата билета, возврат денежных средств будет произведён на банковскую карту, с которой осуществлялась оплата.

По всем вопросам, касающимся покупки/возврата, обращайтесь по телефону: 8 (800) 222-69-94 или отправьте письмо по адресу: [ticket@profticket.ru](mailto:ticket@profticket.ru)

Ознакомиться с афишей театра можно отсканировав этот QR код (просто наведите камеру телефона):







МЫ ОСТАВЛЯЕМ ЗА СОБОЙ ПРАВО НЕ ВПУСТИТЬ В ЗАЛ ЗРИТЕЛЕЙ, ОПОЗДАВШИХ К НАЧАЛУ СПЕКТАКЛЯ.

..... ЛИНИЯ СГИБА .....

Приложение №6  
к Положению по ведению о  
ведении билетного хозяйства  
КГАУК «Красноярский ТЮЗ»

Бланк билета

<p>ение A4</p> <p>лицо (термослой) 70,0 mm</p>	<p>КОРЕШОК БИЛЕТА</p> <p>МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ Краевое государственное автономное учреждение культуры «Красноярский театр много зрителя» г. Красноярск ул. Важилова 25 ИНН/КПП 2461008372/246101001 Утвержден приказом Министерства культуры РФ 29.06.2020 г. №702</p>		<p><b>КОНТРОЛЬ</b></p>
	<p>Серия ЮЗ № 120001</p>	<p>Билет Серия ЮЗ № 120001</p> <p>ООО "Типография", ИНН 7729494449, Москва, Шарикоподшипниковская, 13 стр. 3. Зак. № 538, тир. 50000, 12/2025 г.</p>	
<p>оборот</p> <p>12,0 mm</p> <p>поле для считывания метки</p>	<p>5,0 mm</p> <p>АФИША</p>  <p>Следите за нами: vk.com/kraztz t.me/kraztz max.ru/kraztz kraztz@mail.ru, www.kraztz.ru</p> <p>Касса: 213-10-32, 213-14-65 Пункт: 213-23-44 ул. Важилова, 25 660025, г. Красноярск</p> <p>www.kraztz.ru</p> 	 <p><b>КОНТРОЛЬ</b></p>	

ООО "Типография", ИНН 7729494449, Москва, Шарикоподшипниковская, 13 стр. 3. Зак. № 538, тир. 50000, 12/2025 г.

Образец подарочного сертификата

