

Приложение к приказу учреждения от 12.01.2026 № 22 -ОД

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Директор ГБУК ВО «Воронежский государственный театр кукол имени В.А. Вольховского»

Л.М. Пристинская

12 января 2026 г.



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

о порядке реализации, замены и возврата билетов на мероприятия, проводимые государственным бюджетным учреждением культуры Воронежской области «Воронежский государственный театр кукол имени В.А. Вольховского»  
(394036, Воронежская обл., г. Воронеж, пр-т Революции, д. 50)

### *Аннотация к Положению*

Положением устанавливаются правила и условия, определяющие основания и порядок возврата денежных средств посетителю за неиспользованный билет на проводимое театром мероприятие, в связи с односторонним отказом покупателя без объяснения причин возврата, в связи с подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, а также правила посещения мероприятий, проводимых государственным бюджетным учреждением культуры Воронежской области «Воронежский государственный театр кукол имени В.А. Вольховского» (далее по тексту – Театр).

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение «О порядке реализации, замены и возврата билетов и посещения мероприятий» на проводимые Театром мероприятия разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации,

Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), иным действующим законодательством в рамках регулируемых правоотношений, регламентирующим порядок оформления, реализации и возврата билетов на спектакли (далее по тексту - Мероприятие) проводимые Театром.

Положение разработано с целью повышения качества обслуживания лиц (далее по тексту – Зритель, Покупатель), приобретающих билеты на посещение мероприятий, организуемых и проводимых Театром в рамках осуществления своей уставной деятельности.

Под билетом в настоящем Положении, следует понимать - документ, подтверждающий право доступа на мероприятие. Билет, может быть представлен в бумажном и электронном виде.

1.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры и искусства с Театром, а также соглашается с порядком оформления, реализации и возврата билетов, указанным в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

1.3. Зритель может приобрести билеты на мероприятия Театра одним из следующих способов:

- а) в кассах Театра;
- б) на официальном сайте Агента;
- в) у распространителей.

1.4. Наличие билетов на конкретные даты мероприятия Зритель может уточнить в кассе Театра по телефону: +7 (473) 255-64-23.

1.5. Билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации от

29.06.2020г. № 702 « Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионных путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности.

1.6. Билет действителен для посещения мероприятия одним лицом - предъявителем билета.

1.7. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию контролёра билетов Театра.

1.8. При приобретении билета на мероприятие Театра и последующем его посещении, зритель обязан учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях проводимого мероприятия Театра, указываемые Театром в программе, афишах, билетах и на официальном сайте Театра: [https:// www.puppet-shut.ru](https://www.puppet-shut.ru).

Родители (законные представители) детей, приобретающие билеты на мероприятия Театра, несут полную ответственность согласно действующему законодательству о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию с момента приобретения билетов на мероприятия Театра, на которые предусмотрены возрастные ограничения по посещению.

Ответственность за соблюдение указанных требований и ограничений к посещению мероприятия Театра лежит на Зрителе. При несоблюдении исполнении таких ограничений и предупреждений, претензии от зрителей не принимаются.

1.9. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию об изменениях на официальном сайте Театра не менее чем за 3 (три) календарных дня до начала их действия.

1.10. Информация о замене или отмене мероприятия и сроках возврата билетов размещается в кассах Театра в доступном для зрителей месте и (или) на официальном сайте Театра.

1.11. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем его размещения на официальном сайте Театра, в кассах Театра в доступном для зрителей месте, по адресу: г. Воронеж, ул. Проспект Революции, д. 50.

1.12. Театр вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов.

1.13. Реализация билетов на мероприятия, проводимые Театром, осуществляется Театром самостоятельно и (или) через уполномоченных лиц (далее по тексту – Уполномоченные лица): уполномоченных физических лиц (далее по тексту – Распространители), уполномоченных юридических лиц (далее по тексту – Агенты).

1.14. Реализация билетов по цене, превышающую цену, указанную в билете не допускается.

1.15. Не допускается реализация иными, не указанными в п. 1.13. настоящего Положения лицами билетов на мероприятия Театра, за исключением однократной продажи покупателем приобретенных им для использования в личных целях билета по цене, не превышающей цены, указанной в билете.

1.16. Уполномоченные лица, указанные в п. 1.13. настоящего Положения, при реализации билетов, вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Театром с уполномоченным лицом. Факт оказания покупателю билета, сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг (кассовый чек об оплате услуги). Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченными лицами покупателю билета на проводимые Театром мероприятия, должна составлять менее 10 (десяти) процентов цены, указанной в приобретенных билете.

1.17. Театр вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные

билеты дают право на посещение мероприятий, проводимых Театром, только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, посетитель не допускается на мероприятие.

1.18. При приобретении билета на мероприятие Театра, уполномоченное должностное лицо Театра вместе с билетом выдает покупателю кассовый чек об оплате.

При реализации билетов, через распространителей (групповые продажи билетов на мероприятия Театра) уполномоченное должностное лицо Театра оформляет один кассовый чек на все проданные билеты.

1.19. Театр вправе реализовывать подарочные сертификаты. Порядок реализации, замены и возврата подарочного сертификата устанавливается отдельным Положением, утверждаемым приказом директора Театра.

## **2. Реализация билетов через кассы Театра**

2.1. Реализация билетов на мероприятия Театра через кассы Театра осуществляется за наличный и безналичный расчет. Безналичный расчет возможен только в кассах, оборудованных терминалом для приема к оплате банковских карт.

2.2. Распечатка билета на выбранное зрителем мероприятие осуществляется кассиром после получения от зрителя суммы денежных средств равной стоимости приобретенных билетов.

2.3. Зритель, через кассу Театра по телефону, может предварительно оформить коллективную заявку и забронировать от 25 билетов (мест).

Забронированные билеты подлежат выкупу в течение 3-х (трех) календарных дней с момента оформления брони.

2.4. Информация о расположении касс Театра и времени их работы размещается на официальном сайте Театра.

### **3. Оформление, реализация и возврат билетов через распространителей**

3.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству Зрителей, Театр заключает договоры с распространителями билетов.

3.2. Распространители, указанные в п. 3.1. настоящего Положения получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов.

3.3. Реализация билетов производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители вправе устанавливать дополнительные сборы в соответствии с п. 1.16. настоящего Положения.

За указанные дополнительные сборы Театр ответственности не несет.

3.4. Возврат билета, купленного через распространителя, осуществляется зрителем самостоятельно через того же распространителя, если договором, распространителя с Театром на него не возложена обязанность по возмещению стоимости билета. Претензии покупателей, направленные к правоотношениям по возврату/замене билетов, приобретенных у распространителя, в данном случае Театром не принимаются.

3.5. Все иные правоотношения, между распространителем и Театром, устанавливаются на основе заключенного между Театром и распространителем договора.

### **4. Оформление, реализация и возврат билетов через Агентов**

4.1. Правоотношения по оформлению, реализации и возврату билетов через Агента, регулируются договором, заключенным между Театром и Агентом, а также публичной офертой Агента.

## **5. Реализация билетов юридическим лицам**

5.1. Театр осуществляет реализацию билетов юридическим лицам по коллективным заявкам (от 25 билетов (мест)).

5.2. Реализация билетов юридическим лицам осуществляется строго по безналичному расчету на основании заключенного договора и выставленного счета на оплату. Юридическому лицу, приобретающему билеты, одновременно с выдачей билетов на мероприятие Театра, выставляется акт об оказании услуг.

## **8. Порядок возврата билетов без объяснения причин**

6.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром мероприятия Посетителю по его инициативе возмещается в установленном настоящим Положением порядке полная стоимость билета Театром либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Театром на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

6.2. Порядок и условия возврата билетов в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия, проводимого Театром в связи документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, регулируется разделом 7 настоящего Положения.

6.3. После начала мероприятия Театра билеты не возвращаются, стоимость билета не возмещается.

6.4. В случае опоздания зрителя на мероприятие Театра, а также отсутствия зрителя на мероприятии по какой-либо причине, Театр стоимость билета не возмещает.

6.5. В случае повреждения или порчи билетов в кассах Театра можно получить дубликат. В случае потери билета дубликат не выдается, и деньги не возвращаются.

6.6. Администрация Театра оставляет за собой право на изменение времени и места проведения мероприятия или замену мероприятия другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин, не зависящих от действий Театра, на изменение в актерском составе без предварительного уведомления зрителей. Изменения в актерском составе не являются основанием возврата билета. Претензии со стороны зрителей в указанном случае Театром не принимаются.

6.7. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия, проводимого Театром по обстоятельствам, не связанным с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (под членами семьи понимаются: супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные; под близкими родственниками - бабушки, дедушки, и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры), посетитель имеет право при возврате билета получить обратно не менее 100 % цены билета, при его обращении не позднее, чем за три дня до дня проведения мероприятия.

6.8. Не подлежат возврату билеты:

- полученные на безвозмездной основе;
- формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Театром;

- содержащие исправления;
- являющиеся поддельными.

6.9. В случае приобретения билета за наличный расчет возврат денежных средств осуществляется в день получения заявления от посетителя.

## **7. Основания и порядок подачи посетителем заявления на возврат денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие в случае болезни посетителя**

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

7.1. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие при наличии обстоятельств, указанных в пункте 7.2. настоящего Положения, а также при наличии документов, указанных в пункте 7.5. настоящего Положения (далее по тексту - Заявление в связи с болезнью посетителя), лично либо через представителя, действующего на основании доверенности, удостоверенной в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации

7.2. Посетитель вправе обратиться с заявлением в связи с болезнью в Театр не позднее 14 (четырнадцати) календарных дней с даты проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет, при условии подачи заявления посетителем не позднее дня проведения мероприятия.

7.3. Заявление в связи с болезнью посетителя подается по форме согласно Приложению № 1 к настоящему Положению.

7.4. Подача заявления в связи с болезнью посетителя и возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью посетителя производятся при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

7.5. При подаче заявления в связи с болезнью посетителя посетитель также предоставляет следующие документы:

- неиспользованный билет на посещение мероприятия;
- оригинал справки медицинского учреждения или копия листка нетрудоспособности.

7.6. Уполномоченный сотрудник Театра (кассир билетный, заведующий билетными кассами) (далее - Уполномоченный сотрудник), принимает заявление в связи с болезнью посетителя и регистрирует его в журнале (Приложение № 3).

7.7. В день получения заявления в связи с болезнью посетителя Уполномоченный сотрудник по требованию посетителя выдает расписку в получении заявления в связи с болезнью посетителя и представленных посетителем документов с указанием их перечня, и даты их получения. Расписка составляется уполномоченным лицом в свободной форме.

7.8. В день получения заявления Уполномоченный сотрудник вправе принять одно из следующих решений:

а) осуществить возврат денежных средств по заявлению в связи с болезнью посетителя в тот же день;

б) в целях проверки подлинности документов, указанных в пункте 7.5. настоящего Положения, либо достоверности сведений, содержащихся в них, осуществить выплату денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие, в срок до 7 (семи) календарных дней со дня регистрации заявления в связи с болезнью посетителя.

7.9. В случае необходимости проведения проверки, указанной в подпункте «б» пункта 7.5. настоящего Положения, уполномоченные лица, осуществляющие возврат денежных средств, анализируют представленные посетителем документы и принимают одно из следующих решений:

а) осуществить возврат денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие;

б) отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на

зрелищное мероприятие.

7.10. О принятом решении лицо, осуществляющие возврат денежных средств, сообщают посетителю в течение 3 (трех) рабочих дней.

7.11. Лица, осуществляющие возврат денежных средств, не принимают заявления в связи с болезнью посетителя, поданные более чем через 14 (четырнадцать) календарных дней после проведения мероприятия.

7.12. Зачисление денежных средств по заявлению в связи с болезнью посетителя осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем, либо непосредственно в кассе Театра, в случае приобретения билета за наличный расчет.

7.13. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению в связи с болезнью Посетителя допускается в следующих случаях:

а) форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, либо билет содержит исправления или является поддельным;

б) в случае, если посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктом 7.5. настоящего Положения;

в) в случае, если посетителем представлены документы, содержащие недостоверную информацию.

## **8. Основания и порядок подачи посетителем заявления на возврат денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие в случае смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником**

8.1. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие, проводимое Театром при наличии обстоятельств, указанных в пунктах 8.2. и 8.3.

настоящего Положения, а также при наличии документов, указанных в пункте 8.13. настоящего Положения (далее - заявление в связи со смертью родственника) лично либо через представителя, действующего на основании доверенности, удостоверенной в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации.

8.2. Посетитель вправе обратиться с заявлением в связи со смертью родственника в Театр, не позднее 30 (тридцати) календарных дней, с даты проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

8.3. Возврат денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника возможен в случае, если смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не более чем за 10 (десять) календарных дней до даты начала мероприятия.

8.4. Заявление в связи со смертью родственника подается в форме согласно Приложению № 2 к настоящему Положению.

8.5. При подаче заявления в связи со смертью родственника посетитель предоставляет следующие документы:

- зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти по форме № 106/у-08 (оригинал или копия) при условии, что смерть в соответствии с документом наступила не более чем за 10 (десять) календарных дней до даты начала мероприятия;

- документы, подтверждающие степень родства (оригинал или копия).

8.6. Уполномоченный сотрудник Театра принимает заявление в связи со смертью родственника и регистрирует его в журнале (Приложение № 3).

8.7. В день получения заявления в связи со смертью родственника уполномоченный сотрудник по требованию посетителя выдает расписку в получении заявления в связи со смертью родственника и представленных посетителем документов с указанием их перечня, а также даты их получения. Расписка составляется в свободной форме.

8.8. В день получения заявления в связи со смертью родственника уполномоченный сотрудник вправе принять одно из следующих решений:

а) осуществить возврат денежных средств по Заявлению в связи со смертью родственника в тот же день;

б) в целях проверки подлинности документов, указанных в пункте 8.5. настоящего Положения, либо достоверности сведений, содержащихся в них, осуществить выплату денежных средств за неиспользованный билет на мероприятия, в срок до 7 (семи) календарных дней со дня регистрации заявления в связи со смертью родственника.

8.9. В случае необходимости проведения проверки, указанной в подпункте «б» пункта 8.8. настоящего Положения, лица, осуществляющие возврат денежных средств, анализируют представленные посетителем документы и принимают одно из следующих решений:

а) осуществить возврат денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие;

б) отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет на зрелищное мероприятие.

8.10. О принятом решении лицо, осуществляющие возврат денежных средств, сообщают посетителю в течение 3 (трех) рабочих дней.

8.11. Лица, осуществляющие возврат денежных средств, не принимают заявления в связи со смертью родственника, поданные более чем через 30 (тридцать) календарных дней после проведения зрелищного мероприятия.

8.12. Зачисление денежных средств по заявлению в связи со смертью родственника осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем, либо непосредственно в кассе Театра, в случае приобретения билета за наличный расчет.

8.13. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению в связи со смертью родственника допускается в следующих случаях:

а) форма и реквизиты билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам

оформления, установленным Театром, либо билет содержит исправления или является поддельным;

б) в случае, если посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктом 8.5. настоящего Положения;

в) в случае, если посетителем представлены документы, содержащие недостоверную информацию.

## **9. Возврат билетов юридическим лицам**

9.1. Билеты, приобретенные юридическими лицами, возврату не подлежат, за исключением случаев отмены мероприятия по инициативе Театра.

## **10. Публичная оферта**

10.1. Данное Положение, является публичной офертой. При покупке билета на мероприятие, проводимое театром зритель знакомится с правилами реализации, замены и возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, закрепленных в настоящем Положении, а также с Положением о порядке посещения мероприятий, проводимых Театром (размещено на официальном сайте Театра в разделе Официально: о Театре - Регламенты и положения), Инструкцией по применению стационарных и ручных металлоискателей в Театре (размещено на официальном сайте Театра в разделе Официально: о Театре - Регламенты и положения), Перечнем запрещенных к проносу (провозу) предметов и веществ для зрителей и неаккредитованных лиц в здание Театра размещено на официальном сайте Театра в разделе Официально: о Театре - Регламенты и положения).

Приобретение билета означает согласие Зрителя с вышеуказанными локальными нормативными актами Театра.

10.2. Настоящее Положение размещено в свободном доступе на

официально сайте учреждения в сети интернет: <https://puppet-shut.ru>, а также на информационных стендах Театра.

## Приложение № 1

к Положению «О порядке реализации, замены и возврата билетов» на мероприятия проводимые государственным бюджетным учреждением культуры Воронежской области «Воронежский государственный театр кукол имени В.А. Вольховского» мероприятия

Директору ГБУК ВО «Воронежский государственный театр кукол имени В.А. Вольховского»  
Л.М. Пристинской

**Заявление**

на возврат денежных средств за неиспользованный билет на мероприятие в случае болезни такого посетителя

ФИО посетителя, купившего билет \_\_\_\_\_

Паспорт № \_\_\_\_\_

выдан (дата, кем)

\_\_\_\_\_

Прошу вернуть денежные средства за приобретенный мною билет(ы) в количестве \_\_\_\_\_ шт. на:

\_\_\_\_\_

(указывается номер и дата билета, название мероприятия/спектакля и да его проведения)

В СВЯЗИ С

\_\_\_\_\_

(указывается причина возврата)

что подтверждается, следующими документами (копии которых прилагаю к заявлению)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указываются документы, подтверждающие уважительность причины возврата: оригинал справки медицинского учреждения или копия листка нетрудоспособности)

Прошу вернуть денежные средства (подчеркнуть способ возврата из указанных ниже):

- Наличными
- Банковская карта (*только для мероприятий, оплаченных по банковской карте*).

Приоритетный способ связи (*подчеркнуть/указать*):

- телефон: \_\_\_\_\_;

- эл. почта: \_\_\_\_\_;

- письмо на адрес проживания: \_\_\_\_\_.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

(подпись)

(расшифровка)

