

Государственное бюджетное учреждение культуры Самарской области
«Самарский театр юного зрителя «СамАрт»

ПРИКАЗ

«16» сентября 2026 г.

№ 125

По основной деятельности
Об утверждении новой редакции
Правил реализации, возврата билетов
и посещения мероприятий
ГБУК СО ТЮЗ «СамАрт»

В целях приведения локальных нормативных актов ГБУК СО ТЮЗ «СамАрт» в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила реализации, возврата билетов и посещения мероприятий ГБУК СО ТЮЗ «СамАрт» в новой редакции (Приложение № 1).
2. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Исполнительный директор
ГБУК СО ТЮЗ «СамАрт»



М.В. Сергиенко

СОГЛАСОВАНО:

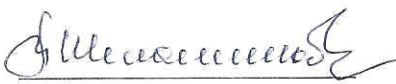
Первый заместитель художественного руководителя



(подпись)

В.М. Никитин

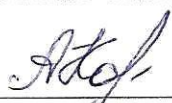
Главный бухгалтер



(подпись)

М.М. Шелашникова

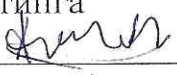
Заместитель художественного руководителя
по работе со зрителем и развитию театра



(подпись)

А.А. Коробейникова

Начальник отдела маркетинга



(подпись)

Л.А. Добрянина

ПРАВИЛА

реализации, возврата билетов и посещения мероприятий государственного бюджетного учреждения культуры Самарской области «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны с целью проведения спектаклей и иных мероприятий ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт» (далее - ТЕАТР «САМАРТ», театр) на должном художественном и организационном уровне, включая обеспечение безопасности зрителей, гостей и работников, сохранности имущества ТЕАТРА «САМАРТ» и охраны общественного порядка.

1.2. Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций необходимо внимательно ознакомиться с настоящими Правилами до приобретения билета или предварительной записи (регистрации) на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ».

1.3. Зрители - физические лица, приобретающие право на посещение мероприятий ТЕАТРА «САМАРТ» на платной основе.

Гости - физические лица, приобретающие право на посещение мероприятий ТЕАТРА «САМАРТ» без оплаты.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей и гостей путем их размещения в кассах ТЕАТРА «САМАРТ», а также на официальном сайте samart.ru и являются публичной офертой. Покупка билета через авторизованную билетную систему или направление гостем идентификационных данных в ходе предварительной записи является безоговорочным принятием (акцептом) всех условий настоящей оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора.

1.5. ТЕАТР «САМАРТ» обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуаре, состоялись в назначенные дни и время. В исключительных случаях ТЕАТР «САМАРТ» оставляет за собой право вносить изменения в программы, даты и состав исполнителей.

Указанные изменения не могут служить основанием для возврата билетов, за исключением случаев существенного изменения условий договора (замена спектакля, даты или ключевого состава исполнителей), при которых зритель вправе потребовать полного возврата стоимости билета в соответствии с законодательством РФ.

2. Порядок посещения театра

2.1. Право на посещение мероприятий театра возникает у лиц:

- Приобретших билеты на мероприятие ТЕАТРА «САМАРТ» способами, указанными в разделе 6 настоящих Правил;
- Получивших от театра подтверждение предварительной записи (регистрации) на посещение мероприятия, допуск на которое осуществляется без оплаты.

2.2. Мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ», посещение которых осуществляется по билетам:

- Спектакли текущего репертуара и премьерные спектакли.
- Показы проекта «Эскиз-театр», показы учебной лаборатории Анатолия Праудина, лабораторные показы молодых режиссеров.
- Экскурсии по зданию театра.

2.3. Мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ», посещение которых осуществляется по предварительной записи (раздел «Педагогические проекты»):

- Тренинги для школьных учителей по театральной педагогике,
- Просветительские мероприятия в рамках программы «Семейный клуб».

3. Обязательства зрителя и гостя

3.1. Приобретая билет или регистрируясь на мероприятие, зритель/гость выражает свое согласие с настоящими Правилами и принимает на себя обязательство:

- Соблюдать настоящие Правила и довести их до сведения сопровождаемых лиц. Ответственность за соблюдение Правил несовершеннолетними несут их родители, законные представители или сопровождающие лица, достигшие совершеннолетия.

- Соблюдать требования Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

- Соблюдать требования Федерального закона от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма,

последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции».

3.2. Вход зрителей на спектакли начинается за 60 минут до начала мероприятия. Зрители/гости должны самостоятельно обеспечить своевременный приход. Любые оправдания опоздания на мероприятие не принимаются.

3.3. Проход на мероприятия, указанные в п. 2.2, осуществляется строго по билетам при наличии отдельного билета на каждого зрителя. Дети до 3-х лет допускаются на спектакли с возрастным маркированием «0+» без предоставления отдельного места и без приобретения билета, если иное не предусмотрено конкретным мероприятием.

3.4. Проход на мероприятия, указанные в п. 2.3, осуществляется по предварительной записи, строго по списку при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

3.5. Проход на мероприятия, в зависимости от их вида осуществляется через центральный или служебный вход. При проходе производится проверка документов и идентификация личности в целях подтверждения соответствия возрастным ограничениям. Если внешний вид ребенка не соответствует его фактическому возрасту, зритель вправе подтвердить возраст путем предъявления документа. В случае отсутствия документа администрация вправе не допустить ребенка на спектакль.

3.6. Пропуск в здание осуществляется через линию контроля, оборудованную металлодетекторами, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11.02.2017 № 176. Лица, имеющие кардиостимуляторы, обязаны сообщить об этом контролеру. Лица с ОВЗ проверяются ручными металлодетекторами.

3.7. В случае обнаружения запрещенных предметов (колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, профессиональные средства аудио- и видеозаписи) администрация вправе отказать в допуске с такими предметами. В случае отказа зрителя пройти контроль или добровольно покинуть театр, стоимость билета возврату не подлежит.

3.8. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за неуказание или неверное указание возрастного ограничения в информационных материалах и на интернет-сайтах партнеров по реализации билетов и/или их субагентов.

3.9. Дети до 14 лет проходят в ТЕАТР «САМАРТ» только с сопровождающим лицом. Сопровождающее лицо, оставившее ребенка без присмотра, несет полную ответственность за его поведение и возможный ущерб имуществу.

3.10. Предъявление билетов, приобретенных у лиц, не являющихся официальными партнерами ТЕАТРА «САМАРТ», а также поддельных билетов или билетов с исправлениями, дает театру право отказать в допуске. Такие билеты являются недействительными и возврату не подлежат.

3.11. В случае выхода зрителя из зала контролер вправе потребовать билет для повторной идентификации при возвращении.

4. Запрещается:

- Проходить в зрительный зал в рабочей (спецодежде) или грязной одежде, а также в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.
- Проносить в зрительный зал крупногабаритные сумки, рюкзаки, чемоданы, хозяйственные тележки.
- Проносить в зрительный зал еду и напитки.
- Сорить, курить во всех помещениях театра, перемещать предметы интерьера.
- Заходить на сцену, в технические и служебные помещения.
- Посещать театр с животными (за исключением собак-поводырей, сопровождающих инвалидов по зрению).
- Проносить оружие, боеприпасы, газовые баллоны, электрошоковые устройства, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества, колющие/режущие предметы, емкости с жидкостями.

5. Нахождение в здании театра

5.1. Находиться без билета в здании театра и в служебных помещениях за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

5.2. Билет необходимо сохранить до конца спектакля и предъявлять по первому требованию администрации.

5.3. Гости, прошедшие по спискам, должны находиться исключительно в месте проведения мероприятия.

5.4. Зрители/гости обязаны бережно относиться к имуществу театра, соблюдать чистоту, общественный порядок и правила противопожарной безопасности. В случае причинения материального ущерба зритель/гость обязан возместить его в полном объеме.

5.5. Зрители/гости, не выполняющие законные указания администрации, нарушающие правила поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины), могут быть удалены из здания театра или переданы

сотрудникам полиции. Стоимость билетов при этом не компенсируется и не возвращается.

6. Гардероб и буфет

6.1. Верхняя одежда, головные уборы и крупногабаритные вещи должны быть сданы в гардероб в обмен на номерок. Театр не отвечает за утрату денег и ценностей, оставленных без присмотра или сданных вместе с верхней одеждой.

6.2. В случае утери номерка зритель/гость возмещает театру стоимость изготовления нового номерка в размере 300 рублей. Одежда выдается в последнюю очередь.

6.3. После окончания мероприятия гардероб работает в течение 30 минут.

6.4. Театральный буфет работает в течение 60 минут до начала спектакля. После третьего звонка буфет закрывается. Обслуживание возобновляется в антрактах. Во время и после спектакля буфет зрителей не обслуживает.

7. Порядок прохода в зрительный зал и просмотра мероприятия

7.1. Места в зрительных залах следует занимать в соответствии с информацией о секторе, ряде и месте, указанных в билете. Занимать места, отличные от указанных в билете, без согласования с администрацией запрещается.

7.2. Зрители, приобретшие абонементы, и гости размещаются на имеющиеся места (свободная рассадка) под руководством контролеров.

7.3. На время мероприятия зрители/гости обязаны отключать звуковые сигналы мобильных телефонов.

7.4. Вход в зрительный зал возможен с первым звонком (не ранее чем за 15 минут до начала). Вход после третьего звонка запрещен. Опоздавшие могут быть допущены на свободные места (крайние или последние ряды) с возможностью пересесть в антракте.

7.5. Во время спектакля запрещается ходить по залу, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, пользоваться телефоном.

7.6. Фото- и видеосъемка спектакля (без использования вспышки, штативов и профессионального оборудования) приветствуется при условии ее публикации в социальных сетях с отметкой театра, если иное не оговорено конкретным мероприятием.

7.7. После окончания спектакля следует оставаться на своих местах до полного включения света.

8. Способы приобретения билета

8.1. Билеты на мероприятия ТЕАТРА «САМАРТ» можно приобрести следующими способами:

8.1.1. В кассе ТЕАТРА «САМАРТ» по адресу: г. Самара, ул. Льва Толстого, 109.

Режим работы: понедельник с 12:00 до 18:00, вторник–воскресенье с 11:00 до 18:00, а также за 30 минут до начала утреннего спектакля (перерыв с 14:00 до 15:00, без выходных). Телефон кассы: (846) 310-00-30.

8.1.2. На официальном сайте театра (samart.ru) посредством перехода (редиректа) на сайт авторизованного партнера по реализации билетов (билетная система).

Оформление заказа, ввод платежных данных, оплата и формирование договора купли-продажи билета происходят исключительно в интерфейсе билетной системы партнера, а не на сайте театра. ТЕАТР «САМАРТ» не осуществляет прямую продажу билетов через свой сайт и не несет ответственности за технические сбои в работе сторонних платежных шлюзов.

8.1.3. На официальном сайте билетной системы-партнера (например, <https://quicktickets.ru/> или иной, указанный на сайте театра).

8.1.4. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей приобретение билетов осуществляется на основании отдельного письменного договора (договора купли-продажи билетов или договора на приобретение билетов). Условия, порядок оформления и оплаты таких сделок регулируются гражданским законодательством РФ, настоящими Правилами и локальными актами ТЕАТРА «САМАРТ».

8.2. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения, указанных в п. 8.1 настоящих Правил.

9. Общие условия приобретения билета в кассе

9.1. Зритель имеет возможность приобрести билеты в кассе ТЕАТРА «САМАРТ». Место нахождения и график работы касс указаны на официальном сайте samart.ru и в настоящих Правилах.

9.2. Приобретая билет в кассе, зритель получает кассовый чек и билет на спектакль. Билет театра является официальным документом - бланком строгой отчетности (БСО). Его форма и обязательные реквизиты утверждены Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702.

На лицевой стороне билета в обязательном порядке указываются:

- наименование спектакля (мероприятия);
- дата и время начала;

- место проведения (зрительный зал);
- сектор, ряд и место;
- стоимость билета;
- возрастное ограничение.

Также билет содержит обязательные реквизиты театра и сведения о примененной контрольно-кассовой технике.

9.3. Кассовый чек должен содержать обязательные реквизиты, определенные Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники...».

9.4. Билет в ТЕАТР «САМАРТ» действителен только при наличии кассового чека. Билет не дублируется. Билет и кассовый чек с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями являются недействительными и освобождают ТЕАТР «САМАРТ» от каких-либо обязательств по ним.

9.5. Оплачивая билет, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с ТЕАТРОМ «САМАРТ», а также полное согласие с настоящими Правилами.

10. Порядок оплаты билеты в кассе ТЕАТРА

10.1. Продажа билетов в кассе производится за наличный расчет или в безналичном порядке с предъявлением электронного средства платежа в российских рублях по ценам, указанным на билетах.

10.2. При предоставлении кассиру адреса электронной почты до момента расчета, кассовый чек в электронной форме направляется на указанный адрес (при наличии технической возможности).

11. Возврат билетов по инициативе ТЕАТРА (отмена, замена, перенос)

11.1. При отмене мероприятия возврат билетов производится в кассе ТЕАТРА «САМАРТ» начиная со дня размещения информации об отмене на сайте samart.ru и до даты проведения мероприятия, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после даты, когда мероприятие должно было состояться. Зрителю возмещается полная стоимость билета.

11.2. При замене или переносе мероприятия возврат билетов производится по инициативе зрителя в кассе до изначально установленной (или новой, при переносе) даты и времени начала. Зрителю, вернувшему билет в установленный срок, возмещается полная стоимость билета.

11.3. Билеты на мероприятие, которое было заменено или перенесено театром, действительны на вновь объявленное мероприятие. При обращении

за возвратом кассир вправе предложить зрителю посетить это мероприятие в другое время или иное мероприятие, либо вернуть стоимость билета.

12. Возврат билетов по инициативе зрителя (болезнь или смерть родственника)

12.1. Заявление о возврате в связи с болезнью или смертью родственника подается лично либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения, или в электронной форме не позднее дня проведения мероприятия.

12.2. К заявлению прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета (или распечатанная копия электронного билета с реквизитами) и копия кассового чека;
- при болезни: копия листка нетрудоспособности или справки (медицинского заключения), подтверждающих факт заболевания, препятствующего посещению;

- при смерти родственника: копия свидетельства о смерти члена семьи или близкого родственника, а также копии документов, подтверждающих родство (супруг(а), родитель, ребенок, дедушка, бабушка, внук, брат, сестра).

12.3. Если документы не могут быть представлены в день мероприятия, зритель обязан представить их в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что само заявление было подано в срок. При подаче заявления в электронной форме оригиналы документов необходимо предоставить не позднее 14 дней со дня мероприятия.

12.4. Срок рассмотрения заявления уполномоченным лицом составляет 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов. В случае необходимости срок может быть увеличен: до 30 дней для заявлений по болезни и до 20 дней для заявлений в связи со смертью родственника.

13. Возврат билетов по собственной инициативе зрителя (без уважительной причины)

13.1. Зритель имеет право вернуть билет и получить 100% его стоимости при обращении в кассу не позднее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия.

13.2. В случае обращения менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия билеты к возврату не принимаются, стоимость билета не возвращается.

13.3. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций с особыми условиями приобретения, возврату не подлежат. Информация об этом размещается на сайте samart.ru и в официальных группах театра в социальных сетях и мессенджерах.

14. Порядок выплаты денежных средств при возврате

14.1. Возврат производится только при предъявлении оригинала билета, кассового чека и документа, удостоверяющего личность.

14.2. Возврат за билеты, приобретенные за наличный расчет, производится наличными денежными средствами.

14.3. Возврат денежных средств осуществляется на ту банковскую карту, с которой была произведена оплата. В случае истечения срока действия или утраты карты, банк-эмитент самостоятельно зачисляет поступившие средства на привязанный к ней счет. Если счет закрыт, возврат осуществляется на основании письменного заявления зрителя с предоставлением актуальных банковских реквизитов.

15. Правила покупки электронных билетов через официальный сайт samart.ru

15.1. Покупка электронных билетов через официальный сайт samart.ru осуществляется посредством перехода (редиректа) на сайт авторизованного партнера – автоматизированной системы бронирования и приобретения билетов «Quicktickets» (<https://quicktickets.ru/>). Оформление заказа, ввод платежных данных, формирование договора купли-продажи и фискального чека происходят исключительно в интерфейсе системы-партнера.

ТЕАТР «САМАРТ» не осуществляет прямую продажу, не обрабатывает и не хранит платежные данные клиентов на своем сайте.

15.2. Клиент, осуществляющий оформление электронных билетов, подтверждает, что обладает необходимой гражданской дееспособностью (в том числе, для самостоятельного приобретения билета, возраст клиента должен быть не менее 14 лет).

15.3. ТЕАТР «САМАРТ» не взимает дополнительных комиссий за продажу электронных билетов. Однако система-партнер («Quicktickets») вправе устанавливать собственный сервисный сбор за обработку платежа и бронирование. Размер, порядок взимания и условия возврата данного сбора регулируются исключительно правилами системы «Quicktickets».

ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за наличие, размер и условия возврата сервисного сбора.

15.4. Электронный билет считается оформленным с момента формирования Подтверждения, которое направляется клиенту на указанный адрес электронной почты. Подтверждение включает: наименование театра и мероприятия, дату и время, адрес и зал, место, стоимость, сведения о клиенте, статус, уникальный код и QR-код.

16. Особенности использования электронных билетов

16.1. Электронный билет дает право на однократный проход на указанное мероприятие при обязательном соблюдении возрастного ограничения (0+, 6+, 12+, 16+, 18+), установленного для данного спектакля в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

16.2. Электронный билет действителен только в оригинальном виде (на экране мобильного устройства или в распечатанном виде). Билеты с исправлениями, повреждениями, нечитаемым или поврежденным QR-кодом, а также копии, скриншоты или пересланные файлы могут быть не приняты администраторами Театра. ТЕАТР «САМАРТ» оставляет за собой право отказать в проходе при подозрении на мошенничество, использование поддельного билета или его многократное использование.

17. Возврат электронных билетов

17.1. Билетные кассы ТЕАТРА «САМАРТ» не принимают к возврату и не осуществляют возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные через систему «Quicktickets».

17.2. Возврат электронных билетов производится зрителем самостоятельно в личном кабинете на сайте системы-партнера (<https://quicktickets.ru/>) в порядке, установленном правилами системы «Quicktickets», с учетом ограничений, предусмотренных настоящими Правилами (сроки возврата и размер удержаний).

17.3. Сервисный сбор (комиссия) системы-партнера, возврату со стороны Театра не подлежит и может быть возвращен только по решению самой системы «Quicktickets» в соответствии с ее правилами.

17.4. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за временное прекращение работы сайта партнера, технические сбои при оформлении возврата, а также за любые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта системы-партнера.

18. Особенности реализации и возврата билетов по программе «Пушкинская карта»

18.1. Приобретение электронных билетов с использованием «Пушкинской карты» осуществляется исключительно через авторизованную систему-партнера («Quicktickets») с обязательной авторизацией зрителя через ЕСИА (портал «Госуслуги»).

18.2. Билет, приобретенный по «Пушкинской карте», является именным и непередаваемым. При входе на мероприятие зритель обязан предъявить контролеру оригинал документа, удостоверяющего личность (паспорт), и действующую «Пушкинскую карту» (или QR-код в приложении «Госуслуги.Культура») для сверки данных.

Билет, реализуемый в рамках программы «Пушкинская карта», должен иметь специальную отметку «В рамках программы "Пушкинская карта"».

18.3. ТЕАТР «САМАРТ» не несет ответственности за отказы в проведении операции со стороны оператора программы, технические сбои при авторизации на портале «Госуслуги» или исчерпание лимита средств на карте зрителя.

18.4. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по «Пушкинской карте», осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами и оператором программы «Пушкинская карта». Денежные средства возвращаются исключительно на ту «Пушкинскую карту», с которой была произведена оплата. Возврат наличными денежными средствами или на иные банковские счета не допускается.