

**«УТВЕРЖДАЮ»**

Художественный руководитель  
ГБУК г. Москвы

«Центр оперного пения  
имени Галины Вишневской»

О.М. Ростропович

«03» февраля 2025 г.



## **ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ**

### **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

В настоящем документе нижеприведенные определения имеют следующие значения:

Мероприятие – театральные спектакль, концерт, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, а также любое иное театрално-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

Билет – документ строгой отчетности, реализованный Посетителю с использованием автоматизированной системы продажи билетов или уполномоченных распространителей, удостоверяющий заключение между Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Центр оперного пения имени Галины Вишневской» (далее – Центр) и Посетителем договора на оказание услуг, дающего право Посетителю на посещение Мероприятия, указанного в билете при наличии соответствующего кассового чека. Образец билета Центра приведен в приложении 1.

Электронный билет – входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Центра, указанных в электронном билете.

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Центром и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает Организатор мероприятия.

Услуга Центра – проведение мероприятий, оказываемых Центром, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Заказ – один или несколько билетов на мероприятия, выбранные Посетителем для приобретения любым из доступных способов. Заказ может быть оплачен и/или получен Посетителем в билетной кассе Центра.

Посетитель – гражданин, имеющий намерение приобрести билет, либо приобретающий билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

### **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Центр оперного пения имени Галины Вишневской» и регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые Центром, а также правила посещения мероприятий Центра.

2.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном сайте Центра [www.opera-centre.ru](http://www.opera-centre.ru) и в Уголке потребителя в кассах Центра. Также любой Посетитель Центра может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к администратору Центра.

2.3. Настоящие Правила являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Центром и Посетителем при покупке-продаже билетов.

2.4. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети Интернет или в кассе Центра путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление Заказа, оплата Заказа в полном объеме.

2.5. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 2.4. настоящей Оферты (акцепт Оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей Оферты производится добровольно и в полном объеме.

### 3. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССАХ ЦЕНТРА

3.1. Продажа билетов производится в кассах Центра по адресу: 119034, г. Москва, ул. Остоженка, д.25, стр.1. Время работы: ежедневно без выходных с 12:00 до 19.00 перерыв с 15.00 до 16.00.

3.2. Посетитель также может купить билеты у билетных операторов, уполномоченных Центром реализовывать билеты. Актуальный список билетных операторов, уполномоченных Центром реализовывать билеты доступен на сайте Центра.

3.3. Продажа билетов в кассах Центра производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР» в российских рублях по указанным на билетах ценам.

3.4. Продажа билетов осуществляется на официальном сайте Центра через Систему продажи билетов уполномоченным билетным оператором, в соответствии с правилами приобретения электронного билета установленными уполномоченным оператором на его официальном сайте.

3.5. Лимит одновременного заказа (бронирования) билетов Посетителем на одно мероприятие не установлен.

3.6. Билет, распечатанный в кассе Центра на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек, соответствующий приобретенному билету, не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

3.7. Продажа билетов в кассах Центра осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ (далее – федеральный закон № 54-ФЗ) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты Мероприятия и предъявить его по требованию администрации Центра на входе или при возврате Билета во всех допустимых законом случаях.

3.8. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у физических лиц или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Центром на распространение билетов.

3.9. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Центра [www.opera-centre.ru](http://www.opera-centre.ru).

### 4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

4.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться к главному администратору Центра, предоставив письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета на адрес электронной почты, указанном на сайте Центра в разделе контакты.

4.2. Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Центра билеты будут напечатаны и выданы по накладной, представителю организации при наличии необходимых документов.

4.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.4. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассе Центра.

## 5. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА ВЕБ-САЙТЕ

5.1. Продажа электронных билетов осуществляется через официальный сайт Центра [www.opera-centre.ru](http://www.opera-centre.ru) посредством эксклюзивного инструмента `iframe Ticketland`, а так же на сайтах билетных операторов, уполномоченных Центром реализовывать билеты через Систему продажи билетов: [bigbilet.ru](http://bigbilet.ru).

5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Центра, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

5.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

5.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующий номер телефона, адрес электронной почты, фамилию и имя.

5.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Посетителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных Центр не несет ответственности за получение Посетителем электронных билетов.

5.6. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: VISA, MASTERCARD, «МИР».

5.7. Порядок действий при покупке билета на сайте:

5.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте [www.opera-centre.ru](http://www.opera-centre.ru) в разделе «Афиша», путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

5.7.2. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через Платежную систему.

5.7.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

5.7.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

5.7.5. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

5.7.6. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Центра Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы технической поддержки оператора билетной системы, указанной на сайте партнера.

5.8. Правила использования электронного билета:

5.8.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

5.8.2. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное мероприятие в определенную дату и время.

5.8.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

5.8.4. В кассе Центра оригиналы билетных бланков партнеров не распечатываются.

5.9. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Центру своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Центром в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Посетитель дает Центру право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Центром. Посетитель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление в адрес Центра. Пользователь также дает свое согласие на передачу, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Центру его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаще заключенного между Центром и такими третьими лицами договора. В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЦЕНТРА

6.1. Центр обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, для организации работы сайта и в целях выполнения обязательств перед Посетителем.

6.2. Центр имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Посетителя сайта в случае нарушения установленных правил.

6.3. Центр имеет право в любой момент прекратить действие сайта без предварительного уведомления Посетителя. Центр не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта по независящим от Центра причинам.

6.4. Центр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта и несанкционированного доступа к сайту.

6.5. Центр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

6.6. Центр не несёт ответственности за подлинность билетов, приобретенных у физических лиц и в неустановленных местах.

6.7. Ответственность Центра перед Посетителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Центром и Посетителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## 7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПОКУПКИ В КАССЕ ЦЕНТРА

7.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов. Граждане следующих категорий имеют право на покупку вне очереди 2 (двух) билетов в одни руки при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории:

7.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

7.1.2. Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

7.1.3. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

7.1.4. В соответствии с Законом РФ № 4301-1 от 15.01.1993 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» и Законом РФ № 5-ФЗ от

12.01.1995 «О ветеранах» Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов среди категорий граждан, указанных в пункте 7.1. настоящих Правил.

7.2. В соответствии с приказом Департамента культуры города Москвы № 1042 от 27.11. 2015 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы, Гражданам и юридическим лицам услуг (выполнение работ)» предоставляется право на льготы следующим категориям граждан при предъявлении соответствующих удостоверений:

- Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, обучающиеся и студенты из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, местом жительства которых является город Москва – 100 % (бесплатное посещение) на концерты и спектакли текущего репертуара (не более шести билетов при наличии свободных мест). Предоставляется при наличии свободных мест на мероприятие и при предъявлении справки о пребывании в образовательном учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей; паспорт для сопровождающих лиц; документа, подтверждающего установление опеки (попечительства), передачу в приемную семью;
- Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, обучающиеся и студенты из числа детей-сирот, оставшихся без попечения родителей – 100% (бесплатное посещение) на концерт солистов Центра оперного пения имени Галины Вишневской, приуроченный Дню защиты детей. Предоставляется при наличии свободных мест на мероприятие и при предъявлении справки о пребывании в образовательном учреждении для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.
- Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории, ветераны боевых действий – 100% (бесплатное посещение) Концерта солистов Центра оперного пения имени Галины Вишневской, приуроченный Дню Победы. Предоставляется при наличии свободных мест на мероприятие и при предъявлении удостоверения участника ВОВ или ветерана военных действий.

## 8. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

8.1. Центр заключает договоры на распространение билетов Центра с юридическими лицами, список которых публикуется на официальном сайте Центра в разделе «Партнеры».

8.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Центра при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

8.3. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов.

8.4. Центр оставляет за собой право ограничить доступ официальным распространителям к продаже билетов на отдельные мероприятия.

8.5. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета в соответствии со своими правилами реализации, которые не регулируются Центром.

## 9. ОТМЕНА, ЗАМЕНА, ПЕРЕНОС МЕРОПРИЯТИЯ. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ.

9.1. В случае отмены, замены, переноса мероприятия Центр размещает соответствующую информацию на официальном сайте.

9.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия и показу программы, спортивного, или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей») несет соответствующий организатор.

9.3. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, при этом Посетитель вправе вернуть Центру приобретенные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

9.4. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты проведения мероприятия.

9.5. При отмене мероприятия возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до 10 (десяти) календарных дней после изначально установленной даты отмененного мероприятия.

9.6. При отмене, замене, переносе мероприятия Центр осуществляет возврат стоимости билетов, приобретённых в кассе Центра. Возврат стоимости электронных билетов, приобретенных на сайте Центра, осуществляет ООО «МДТЗК» (далее – МДТЗК). Возврат билетов, приобретенных у остальных билетных операторов Центра, осуществляется по месту приобретения билетов.

9.7. В соответствии со ст. 52.1 закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» посетитель имеет право вернуть приобретенный им ранее билет на следующих условиях:

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

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

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

В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия по причинам, не предусмотренным настоящей статьей, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Центр вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

9.8. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится в безналичном порядке, на ту же банковскую карту, с которой они были оплачены, в сроки и в порядке, установленном банком-эмитентом.

9.9. Возврат денежных средств за приобретенные билеты производится согласно ценам, указанным на билете. Тарифы и сборы, а также комиссионные и агентские вознаграждения возврату не подлежат.

9.10. В случае возврата билетов на мероприятия Центра, приобретенных в Центре, Покупатель должен лично обратиться в Билетную кассу Центра по адресу: Москва, улица Остоженка, дом 25, стр.1 в часы работы кассы и представить заявление, оформленное в соответствии с приложением, а также документы, указанные в заявлении.

9.11. Документы на возврат билетов принимаются сотрудниками Билетной кассы только до времени начала мероприятия, указанного на возвращаемом билете. После начала мероприятия документы на возврат билетов не принимаются, возврат билетов и денежных средств за билеты не осуществляются.

## 10. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В РАМКАХ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА ПРАВИТЕЛЬСТВА МОСКВЫ (постановление правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП)

10.1. Все билеты на мероприятия, проводимые Центром в рамках пилотного проекта, являются именными. Посетить мероприятие может только Посетитель, чьи имя, фамилия и отчество (при наличии) указаны на бланке билета (электронного билета) и только при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя.

10.2. Реализация билетов и абонементов на мероприятия, реализуемые Центром в рамках пилотного проекта, а также посещение данных мероприятий осуществляется на основании следующих документов, удостоверяющих личность:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.
- Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста).
- Водительское удостоверение.

- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета).
- Социальная карта (карта москвича).
- Свидетельство пенсионера.
- Банковская карта (именная), в том числе "Пушкинская карта".
- Студенческий билет.
- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
- Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации.
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.
- Удостоверение беженца.
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

10.3. Чтобы приобрести билет на иное лицо необходимо убедиться в получении всех необходимых сведений, в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также согласия лиц, на которых приобретаются билеты, в том числе согласия с настоящими условиями и на обработку их персональных данных.

10.4. В проходе на мероприятие может быть отказано в случае если:

- а) при оформлении заказа были указаны не верные и/или не настоящие ФИО и/или реквизиты документа, удостоверяющего личность Посетителя;
- б) посетитель пытается пройти на мероприятие не по своему билету (на билете указаны чужие ФИО, билет оформлен на чужие документы).

10.4. Покупатель/Посетитель обязан при оформлении заказа полностью проверить всю информацию на Билете, имеющую существенное значение для Договора оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг.

Покупатель/Посетитель принимает на себя все возможные риски, связанные с его действиями по возможному допущению ошибок и неточностей в предоставленных им данных, необходимых для покупки билета.

10.5. Возврат билетов на мероприятия, проводимые в рамках Пилотного проекта, осуществляется в порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами. При этом, Заявление о возврате денежных средств за именной билет может быть подано только Посетителем, то есть лицом – указанным на Билете и по предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя.

10.6. Для целей исполнения постановления Правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП, учреждения – Центр и уполномоченные им лица (билетные операторы) обеспечивают передачу и размещение в автоматизированную информационную систему АИС «Мосбилет» информации о документах посетителей, предъявляемых при покупке билетов и абонементов на культурно-зрелищные мероприятия, в период действия Пилотного проекта, в соответствии со спецификацией информационного взаимодействия, предоставляемой Департаментом культуры города Москвы.

Обработка персональных данных посетителей в рамках информационного обмена осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и с соблюдением его положений, в том числе регулирующих обработку информации в той взаимодействующей системе, в которую персональные данные внесены в результате указанного информационного обмена.

Правовыми основаниями обработки персональных данных являются основания, установленные в том числе пунктами 2 и 5 части 1 статьи 6 указанного закона.

## Приложение 2 к Правилам продажи билетов

Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое организацией исполнительских искусств и музеем зрелищное мероприятие

	В _____ <i>(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)</i>
	От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Посетителя (его представителя))</i>
	_____ <i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, где и когда такой документ выдан)</i>
	Адрес: _____
	Электронная почта: _____
	Телефон: _____
<b>Заявление</b>	
Прошу произвести возврат денежных средств за _____ <i>(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку)</i>	
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет, в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</i>	



К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отменить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврата денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомление об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музея, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку \_\_\_\_\_

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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 организацией исполнительских искусств, музеем, или уполномоченным лицом)

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

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

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

### Приложение 3 к Правилам продажи билетов

Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки), в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки, содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое организацией исполнительских искусств и музеем зрелищное мероприятие

<p style="text-align: center;">В _____ (указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)</p>	
<p style="text-align: center;">От _____ (указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Посетителя (его представителя)</p>	
<p style="text-align: center;">(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, где и когда такой документ выдан)</p>	
<p style="text-align: center;">Адрес: _____</p>	
<p style="text-align: center;">Электронная почта: _____</p>	
<p style="text-align: center;">Телефон: _____</p>	
<p><b>Заявление</b></p>	
<p>Прошу произвести возврат денежных средств за _____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку)</p>	
<p>в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.</p>	
<p>Наименование зрелищного мероприятия</p>	
<p>Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия</p>	
<p>Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</p>	
<p>Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки</p>	
<p>Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)</p>	
<p>Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет, в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</p>	

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

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврата денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомление об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музея, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку \_\_\_\_\_

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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 организацией исполнительских искусств, музеем, или уполномоченным лицом)

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

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

Решение о возврате: \_\_\_\_\_

## Приложение 4 к Правилам продажи билетов

Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным Кодексом Российской Федерации билета (электронного билета), абонеента (электронного абонеента) и экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента и именной экскурсионной путевки, содержащего, в том числе, согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое организацией исполнительских искусств и музеем зрелищное мероприятие

В \_\_\_\_\_  
(указать наименование и местонахождение  
организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)

От \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)  
Посетителя (его представителя)

\_\_\_\_\_ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, где и когда такой документ выдан)

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за \_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки <i>(наличный или безналичный расчет, в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)</i>	

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

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 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 посетителя 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 посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородным и неполнородным братом или сестрой).

О принятом решении о возврата денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомление об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музея, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку \_\_\_\_\_

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

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 организацией исполнительских искусств, музеем, или уполномоченным лицом)

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

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

Решение о возврате:

## Приложение 5 к Правилам продажи билетов

Форма заявления о переоформлении на другое лицо именного билета, именного абонемент  
и именной экскурсионной путевки на проводимое организацией исполнительских искусств и  
музеем зрелищное мероприятие

В _____ <i>(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица)</i>	
От _____ <i>(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) Посетителя (его представителя))</i>	
_____ <i>(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, где и когда такой документ выдан)</i>	
Адрес: _____	
Электронная почта: _____	
Телефон: _____	
<b>Заявление</b>	
Прошу произвести переоформление моего (ей) _____ на другое лицо: <i>(указать именной билет, именной абонемент или именную экскурсионную путевку)</i>	
Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка <i>(при наличии льготы у лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка указывается также категория льготы).</i>	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость именного билета, именного абонемент, именной экскурсионной путевки	
Серия и номер именного билета, именного абонемент, именной экскурсионной путевки	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы <i>(нужное отменить)</i> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Оригинал неиспользованного именного билета, именного абонемент или именной экскурсионной путевки.</li> <li>2) Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, абонемент или экскурсионную путевку, и лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка (в случае, если именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).</li> <li>3) Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.</li> </ol> С порядком переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, установленным постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, утвержденным организацией исполнительских искусств или музея, ознакомлен (а).	
_____ <i>(дата)</i>	_____ / _____ <i>(подпись) (фамилия, инициалы)</i>