

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

ГБУК МТ «Новая Опера» им. Е.В. Колобова

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным Законом РФ от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491, и регулируют порядок продажи и возврата Билетов (Электронных билетов) на спектакли, концерты, вечера, экскурсии, лекции, и другие зрелищные представления и мероприятия (далее по тексту – Мероприятия), проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» им. Е.В. Колобова» (далее по тексту – Театр).

1.2. Настоящие Правила доводятся до зрителей путем размещения на официальном сайте Театра <https://novayaopera.ru/>, <https://baletmoskva.ru/>. Приобретая билет Театра, Покупатель соглашается с настоящими Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению Правил продажи и возврата театральных билетов, а также Правил посещения Театра (размещенных на сайте Театра по адресу <https://novayaopera.ru/theatre/rules/>).

1.3. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в состав исполнителей Мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в составе исполнителей не являются основаниями для возврата билета.

1.4. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

1.5. Дети допускаются на утренние и дневные спектакли в возрасте от 5 лет (в сопровождении взрослых), на вечерние – от 10 лет. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение возрастных рекомендаций несут родители.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Покупатель может приобрести Билет на Мероприятия Театра в режиме реального времени на официальном сайте Театра <http://novayaopera.ru>, <https://baletmoskva.ru/>. Сервис предоставлен ООО «Интикетс».

2.2. Приобретая Билет на Мероприятия, проводимые Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг формируется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с покупателем:

- наименование вида услуг;

- время оказания услуги (время проведения Мероприятия);
- место проведения Мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.3. Билет (Электронный билет) представляет собой цифровую запись в базе данных ООО «Интикетс», подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, вместе с электронным чеком, который необходимо сохранять до конца Мероприятия Театра. Для посещения Мероприятия Электронный билет необходимо распечатать или предъявить на экране мобильного устройства в виде PDF-документа с читаемым штрих-кодом/QR-кодом.

2.4. Театр не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта Театра.

2.5. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки покупателя, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта Театра.

2.6. В случае копирования бланка Электронного билета доступ на Мероприятие будет предоставлен только по тому билету, который был предъявлен первым. По требованию Администрации Театра зрители обязаны предъявить документы, удостоверяющие личность. В случае возникновения конфликтной ситуации, связанной с копированием электронного билета, доступ на Мероприятие будет возможен только для зрителя, чьи данные (ФИО) указаны на билете.

2.7. В случае опоздания на Мероприятия по какой-либо причине, Театр не возмещает покупателю стоимость услуги, указанной на билете.

2.8. В случае повреждения, порчи, или утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и деньги за билеты не возвращаются.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1. В случае отказа покупателя от посещения проводимого Театром Мероприятия по личной инициативе и возврата Электронных билетов, приобретенных на официальном сайте Театра, необходимо воспользоваться сервисом возврата билетов, предоставленных ООО «Интикетс»:
<https://intickets.ru/refund/>

Форма обратной связи: <https://intickets.ru/requests/>.

3.2. Денежные средства за возвращаемые билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

3.3. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же банковскую карту, с помощью которой билеты были оплачены, в порядке, установленном банком-эмитентом.

3.4. В случае отказа покупателя от посещения проводимого Театром Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью покупателя либо

смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, при возврате билета покупатель имеет право получить:

100% стоимости билета – при обращении не позднее, чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия;

50% стоимости билета – при обращении менее, чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения Мероприятия;

30% стоимости билета – при обращении менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия.

При обращении за возвратом билетов менее, чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия билеты к возврату не принимаются (покупателю стоимость билета не возвращается).

3.5. В случае отказа покупателя от посещения проводимого Театром 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, покупателю возвращается 100% стоимости билета. Заявление на возврат билета и неиспользованный билет принимаются не позднее даты проведения Мероприятия, на которое был приобретен билет. При подаче заявления покупатель обязан предоставить документ (копию), удостоверяющий личность. Справка медицинского учреждения или листок нетрудоспособности, либо зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти или выданное отделом записи актов гражданского состояния свидетельство (справка) о смерти лица, являвшегося членом семьи покупателя или его близким родственником, выданные не позднее даты проведения Мероприятия, включая документы, подтверждающие родство, могут быть предоставлены в течение 14 календарных дней со дня проведения Мероприятия, при условии, что заявление о возврате было предоставлено до начала Мероприятия.

3.5.1. Документы, перечисленные в п.3.5., принимаются по электронной почте на адрес театра tickets@novayaopera.ru, либо почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении на адрес Театра: 127006, Россия, Москва, ул. Каретный Ряд, д. 3, стр. 2.

3.6. Театр имеет право отказать покупателю в возврате денежных средств по заявлению в следующих случаях:

- покупатель представил документы, содержащие недостоверную информацию;
- билет является именованным или приобретен и оплачен организацией по коллективной заявке или реализован в рамках специальной программы Театра;
- билет приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- заявление на возврат билета, либо иные документы по возврату, поданы позднее срока, указанного в п. 3.5. настоящих Правил.

3.7. В случае отмены, замены или переноса Мероприятия, покупателю возмещается полная стоимость билета.

3.7.1. Информация о порядке и сроках возврата билетов по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается в сети Интернет на официальном сайте Театра <http://novayaopera.ru>, <https://baletmoskva.ru/>.

3.7.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Мероприятие, но покупатель вправе обратиться в Театр за возвратом билетов. При этом билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

- при замене или переносе Мероприятия – с момента официального оповещения об отмене или переносе до начала замененного или перенесенного Мероприятия, если иное не утверждено приказом по Театру;

- при отмене Мероприятия – с момента официального оповещения об отмене Мероприятия и в срок до 10 календарных дней после отмененного Мероприятия, если иное не утверждено приказом по Театру.

3.8. Неиспользованный билет не дает права посещения других Мероприятий Театра. В случае опоздания на Мероприятие Театра, либо в случае несоблюдения настоящих Правил, а также нарушения Правил посещения Театра, стоимость билета покупателю не возмещается.

3.9. Билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки, промокоды), возврату не подлежат.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО
АБОНЕМЕНТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА
ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА
ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В ГБУК МТ «Новая Опера» им. Е.В. Колобова

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или
уполномоченного лица³)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

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 и место проведения зрелищного мероприятия | |
| Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)) | |
| Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) | |
| Серия и номер билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) | |
| Информация о форме оплаты билета (Электронного билета), абонемента (электронного абонемента) (адрес сайта в сети «Интернет» организации исполнительских искусств) | |

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

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

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

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

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

- почтовым отправлением по адресу, указанному в 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 и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации [от 18.09.2020 № 1491](#), а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК МТ «Новая Опера» им. Е.В. Колобова 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: _____

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ
ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОКА В
СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА
(ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ
СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В ГБУК МТ «Новая Опера» им. Е.В. Колобова

(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, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

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 и место проведения зрелищного мероприятия | |
| Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)) | |
| Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) | |
| Серия и номер билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) | |

Информация о форме оплаты билета
(Электронного билета), абонеента
(электронного абонеента)
(адрес сайта в сети «Интернет»
организации исполнительских искусств)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

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

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

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

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

- почтовым отправлением по адресу, указанному в 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 и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации [от 18.09.2020 № 1491](#), а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК МТ «Новая Опера» им. Е.В. Колобова 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: _____