

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
"МОСКОВСКИЙ ТЕАТР "НОВАЯ ОПЕРА"
ИМЕНИ Е.В.КОЛОБОВА"

ПРИКАЗ

03 октября 2025 г.

№

397/ОД

Об утверждении «Правил продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов, и переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В.Колобова»

В соответствии с Постановлением Правительства Москвы от 16 сентября 2025 г. № 2273-ПП «Об отдельных особенностях посещения мероприятий в сфере культуры, проводимых в подведомственных Департаменту культуры города Москвы организациях», а также в соответствии с Приказом Департамента культуры города Москвы от 16 сентября 2025 г. № 838/ОД,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемые Правила продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов и переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В.Колобова» (далее – Правила) с «03» октября 2025 г.
2. Начальнику отдела сетевых технологий и компьютерного обеспечения А.И. Тихомирову разместить Правила на официальном сайте Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» им. Е.В.Колобова».
3. Признать утратившим силу Приказ № 393-3 от 01 декабря 2024 г. «Об утверждении «Правил продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов, и переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В.Колобова»
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Приложение: «Правила продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов и переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В.Колобова» на 19 листах.

Директор

А.А.Гетьман

Правила продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов и переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В.Колобова»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов и переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В.Колобова» (далее – 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 иным действующим законодательством Российской Федерации, регулирующим деятельность государственных бюджетных учреждений культуры, и регулируют порядок продажи и возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов и переоформления электронных именных билетов и электронных именных абонементов на спектакли, концерты, вечера, экскурсии, лекции, и другие зрелищные представления и мероприятия (далее – Мероприятия), проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В. Колобова» (далее – Театр).

1.2. Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения посетителя Театра – физического лица, действующего в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющего право на посещение Мероприятия, оплатившего электронный билет, электронный именной билет, электронный абонемент, электронный именной абонемент, и/или указанный в электронном именном билете, электронном именном абонементе (далее Покупатель/Посетитель), и Театра при реализации электронных билетов, электронных абонементов, электронных именных билетов, электронных именных абонементов и посещении Театра.

1.3. Основные положения, используемые в настоящих Правилах:

Электронный билет/электронный именной билет – цифровая запись в базе данных ООО «Интикетс», подтверждающая 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, электронный именной билет необходимо

распечатать или предъявить на экране мобильного устройства в виде PDF-документа с читаемым штрих-кодом/QR-кодом.

Электронный абонемент/электронный именной абонемент – цифровой документ (цифровая запись в базе данных ООО «Интикетс»), удостоверяющий право Посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой Мероприятий Театра в течение срока (абонементного цикла), определенного в электронном абонементе/электронном именном абонементе.

Покупатель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, осуществляющее покупку электронного билета/электронного именного билета, электронного абонемента/электронного именного абонемента на официальном сайте Театра novayaopera.ru.

Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, чьи персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии)) указаны на электронном именном билете/электронном именном абонементе.

Кассовый чек – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме, содержащий сведения о расчете и подтверждающий факт его осуществления.

Сайт – официальный сайт Театра novayaopera.ru.

1.4. Вносить изменения и дополнения в настоящие Правила Театр имеет право в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Покупателей/Посетителей. Редакция Правил, утвержденная Приказом руководства Театра и размещенная на официальном сайте Театра (далее – текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Покупателем и Театром применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Покупателем, при условии, что Покупатель сможет указать, какая именно редакция действовала в момент возникновения отношений.

1.5. Настоящие Правила доводятся до Покупателя/Посетителя путем размещения на официальном сайте Театра <https://novayaopera.ru/>. Приобретая билет Театра, Покупатель соглашается с настоящими Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению Правил продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов и переоформления электронных именных билетов/электронных именных абонементов, а также Правил посещения Театра (размещенных на сайте Театра по адресу <https://novayaopera.ru/visitors/pravila-poseshcheniya/>).

1.6. В случае приобретения электронного билета/электронного именного билета, электронного абонемента/электронного именного абонемента для третьего лица (Посетителя), Покупатель обязуется осуществить информирование Посетителя о настоящих Правилах и Правилах посещения Театра.

1.7. Приобретая электронный билет/электронного именной билет, электронный абонемент/электронный именной абонемент, Покупатель дает свое согласие на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования

уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление третьим лицам, доступ), удаление, уничтожение, в том числе билетным оператором ООО «Интикетс» и Департаментом информационных технологий г. Москвы (далее – Операторы) своих персональных данных:

- Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- Данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер);
- Адрес электронной почты;
- Контактный телефон;
- иные персональные данные, перечень которых утвержден приказом Департамента культуры города Москвы от 16.09.2025 № 838/ОД,

а также подтверждает получение согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются Покупателем на осуществление Операторами их обработки.

Покупатель подтверждает свое ознакомление и ознакомление третьих лиц, чьи персональные данные предоставлены им (Покупателем), с тем, что Операторы, осуществляющие обработку персональных данных, вправе в соответствии с частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» поручить обработку персональных данных третьим лицам.

Обработка персональных данных, предоставленных Покупателем, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента предоставления персональных данных и действует в течении 1 (одного) года.

1.8. 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.

1.9. Электронный билет/электронный именной билет, электронный абонемент/электронный именной абонемент – действителен для одного лица, независимо от возраста.

1.10. Дети допускаются на спектакли Театра в возрасте от 5 лет (в сопровождении взрослых), на вечерние спектакли – 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.

1.11. Электронный именной билет, электронный именной абонемент в обязательном порядке должен содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) Покупателя или Посетителя Мероприятия. При покупке электронного именного билета, электронного именного абонемента на сайте Театра, Покупатель самостоятельно вносит свои персональные данные или данные Посетителя, для которого приобретается электронный именной билет, электронный именной абонемент в установленную форму. Покупатель берет на себя ответственность за достоверность указанных при покупке электронного

именного билета, электронного именного абонемента персональных дан



1.12. Электронные именные билеты, электронные именные абонементы дают право на посещение Театра только при предъявлении документов (оригиналов), удостоверяющих личность Покупателя/Посетителя, указанного в электронном именном билете, электронном именном абонементе. При проходе на Мероприятие по электронным именным билетам, электронным именным абонементам Покупатель/Посетитель, одновременно с билетом обязан предъявить контролеру документ (оригинал), удостоверяющий его личность, согласно Перечня документов, на основании которых осуществляется реализация билетов и абонементов государственными учреждениями культуры города Москвы, а также посещение данных мероприятий. Перечень документов утвержден Приказом Департамента культуры города Москвы от 16 сентября 2025 г. № 838/ОД. При несоответствии указанных в билете/абонементе сведений о Покупателе/Посетителе, данным, содержащимся в предъявленном документе и/или при отсутствии требуемых документов, Театр не допускает Покупателя/Посетителя на спектакль без возмещения затрат на покупку билета/абонементов.

2. Порядок продажи электронных билетов, электронных именных билетов

2.1. Дата начала продажи билетов на Мероприятия определяется Театром после утверждения текущего репертуара.

2.2. Стоимость билета указывается в валюте Российской Федерации – рублях, является обязательным реквизитом формы билета, предоставляющего право посетить Мероприятие.

2.3. При определении стоимости электронных билетов/электронных именных билетов Театр использует систему динамического ценообразования. Стоимость купленного электронного билета/электронного именного билета изменению не подлежит, возврат вышеуказанных билетов по инициативе Покупателя в связи с изменением их стоимости не производится.

2.5. Покупатель может приобрести электронный билет/электронный именной билет на Мероприятия Театра в режиме реального времени на официальном сайте Театра <http://novayaopera.ru>. Сервис предоставлен ООО «Интикетс». В одном заказе можно приобрести не более 4 (четырёх) электронных билетов/электронных именных билетов одновременно.

2.6. При оформлении заказа Покупатель обязательно должен указать действующий адрес электронной почты, на который высылается письмо с данными о покупке; номер мобильного телефона.

2.7. В соответствии с Постановлением Правительства города Москвы от 16.09.2025 г. №2273-ПП на все спектакли и концерты, проводимые в Театре, реализуются исключительно электронные именные билеты. При оплате такого билета необходимо указать Фамилию, Имя и Отчество (при наличии), а также номер документа, удостоверяющего личность, каждого зрителя, который пройдет по билету в Театр.

2.8. Заказ необходимо оплатить в течение 15 (пятнадцати) минут с момента его оформления. По истечении указанного времени все неоплаченные по каким-либо причинам электронные заказы автоматически аннулируются и выбранные места вновь поступают в открытую продажу.

2.9. После успешной оплаты заказа на указанный при его оформлении адрес электронный почты направляется письмо-подтверждение совершения покупки, электронный билет, а также электронный кассовый чек.

2.10. Письмо-подтверждение, электронный билет /электронный именной билет, и электронный кассовый чек необходимо сохранять до конца Мероприятия.

2.11. Приобретая электронный билет/электронный именной 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 электронного билета/электронного именного билета.

2.12. Электронный билет/электронный именной билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с Покупателем:

- наименование вида услуг;
- время оказания услуги (дата и 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;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) Посетителя для электронного именного билета.

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

2.14. Театр не несет ответственности за любые прямые и непрямые убытки Покупателя, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта Театра.

2.15. В случае опоздания на Мероприятия по какой-либо причине, Театр не возмещает Покупателю стоимость услуги, указанной на электронном билете/электронном именном билете.

2.16. В случае утери электронного билета/электронного именного билета, Покупатель может воспользоваться сервисом его автоматического восстановления, предоставленным ООО «Интикетс»: <https://intickets.ru/resend/>.

3. Порядок возврата электронных билетов и электронных именных билетов

3.1. Возврат электронных билетов/электронных именных билетов производится в случаях отмены, замены, переноса Мероприятия Театра, а также в случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения Театра по личной инициативе или по причинам, связанным с болезнью Покупателя/Посетителя или смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с установленным Правительством Российской Федерации порядком в зависимости от причины возврата.

3.2. В случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения проводимого Театром Мероприятия по личной инициативе и возврата электронного билета/электронного именного билета, приобретенного на официальном сайте Театра, Покупатель/Посетитель может воспользоваться одним из вариантов возврата, предоставленными сервисом ООО «Интикетс»: <https://intickets.ru/refund/>.

3.3. Денежные средства за возвращаемые электронные билеты/электронные именные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

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

3.5. В случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения Мероприятия Театра по причинам, не связанным с болезнью Покупателя/Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (далее – по собственной инициативе), Покупатель/Посетитель имеет право вернуть электронный билет/электронный именной билет, воспользовавшись сервисом возврата билетов ООО «Интикетс»: <https://intickets.ru/refund/>.

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

3.5.1. В случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения Мероприятия Театра по собственной инициативе, Покупатель/Посетитель имеет право при возврате электронного билета/электронного именного билета:

- при обращении не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия получить 100% номинальной стоимости электронного билета/электронного именного билета;

- при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения Мероприятия получить 50% номинальной стоимости электронного билета /электронного именного билета;

- при обращении менее, чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия получить 30% номинальной стоимости электронного билета/электронного именного билета.

При обращении менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия электронный билет/электронный именной билет к возврату не принимается, стоимость электронного билета/электронного именного билет не возвращается.

3.5.2. В случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения Мероприятия Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупателю/Посетителю возвращается 100% номинальной стоимости электронного билета/ электронного именного билета. Заявление на возврат электронного билета/электронного именного билета и неиспользованный электронный билет/электронный именной билет принимаются на электронную почту Театра tickets@novayaopera.ru не позднее даты проведения Мероприятия, указанного в электронном билете/ электронном именном билете.

При возврате электронного билета/электронного именного билета в связи с болезнью Покупатель/Посетитель обязан предъявить:

- заявление (Приложение №1 к настоящим Правилам), электронный билет /электронный именной билет и электронный кассовый чек;

- документ, удостоверяющий личность;

- листок нетрудоспособности либо справку (медицинское заключение), выданные медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации не позднее даты проведения Мероприятия, указанного

в электронном билете/электронном именном билете, и подтверждающие факт заболевания, препятствующего посещению им Мероприятия.

При возврате электронного билета/электронного именного билета в связи смертью лица, являвшегося членом семьи или близким родственником Покупателя/Посетителя, последний обязан предъявить:

- заявление (Приложение №2 к настоящим Правилам), электронный билет /электронный именной билет и электронный кассовый чек;
- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о смерти лица, являвшегося членом семьи Покупателя/Посетителя или его близким родственником или выданное отделом записи актов гражданского состояния свидетельство (справка) о смерти такого лица, выданные не позднее даты проведения Мероприятия, указанного в электронном билете/электронном именном билете;
- документы, подтверждающие родство.

В случае невозможности представления документов о болезни или смерти лица, являвшегося членом семьи или близким родственником, Покупатель/Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия в билете и при условии, что заявление на возврат и иные документы, предусмотренные пунктами 3.5.2., представлены им не позднее дня проведения Мероприятия, указанного в электронном билете/электронном именном билете.

В случае подачи заявления на возврат и иных документов, указанных в п.3.5.2., законным представителем Покупателя/Посетителя, к заявлению также должны быть приложены документы, подтверждающие законное представительство.

Подписывая заявление на возврат Покупатель/Посетитель (или его законный представитель) подтверждает свое согласие и получение им согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются им, на осуществление Театром обработки его (Покупателя) персональных данных и предоставленных им персональных данных третьих лиц (фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, адрес электронной почты, номер мобильного телефона) и иных сведений, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром с использованием средств автоматизации, в том числе следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение, использование, доступ, предоставление третьим лицам, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

3.6. 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.

3.7. Театр имеет право отказать Покупателю/Посетителю в возврате денежных средств по заявлению в следующих случаях:

- Покупатель/Посетитель представил документы, содержащие недостоверную информацию;
- электронный билет/электронный именной билет приобретен и оплачен организацией по коллективной заявке или реализован в рамках специальной программы Театра;

– электронный билет/электронный именной 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 электронного билета/электронного именного билета, либо иные документы по возврату, поданы позднее срока, указанного в п. 3.5.2. настоящих Правил.

3.8. В случае отмены, замены или переноса Мероприятия, Покупателю возмещается полная стоимость электронного билета/электронного именного билета.

3.8.1. Информация о порядке и сроках возврата электронного билета/электронного именного билета по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается в сети Интернет на официальном сайте Театра <http://novayaopera.ru>.

3.8.2. Электронные билеты/электронные именные билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Мероприятие, но Покупатель/Посетитель вправе обратиться в Театр за возвратом электронных билетов/электронных именных билетов. При этом билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

– при замене или переносе Мероприятия – с момента официального оповещения о замене 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.

3.9. Неиспользованный электронный билет/электронный именной 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 электронного билета/электронного именного билета Покупателю не возмещается.

3.10. Электронные билеты/электронные именные билеты, реализованные Театром в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки, промокоды), возврату не подлежат.

3.11. Настоящие Правила регулируют возврат билетов, купленных на официальном сайте театра <http://novayaopera.ru>. Возврат билетов, купленных на сторонних ресурсах (у билетных агентов), осуществляется по месту приобретения билета. Театр не осуществляет выплату комиссионных сборов и иных выплат.

4. Порядок продажи и возврата электронных абонементов и электронных именных абонементов

4.1. Порядок продажи и возврата электронных абонементов и электронных именных абонементов на проводимые Театром Мероприятия, а также порядок возврата денежных средств за возвращенные электронные абонементы и электронные именные абонементы, установлен Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 “Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других

лиц, именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных



путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения”.

4.2. В соответствии с Постановлением Правительства города Москвы от 16.09.2025 г. №2273-ПП, Театром реализуются исключительно электронные именные абонементы. При оплате электронного именного абонемента необходимо указать Фамилию, Имя и Отчество (при наличии), а также номер документа, удостоверяющего личность, каждого зрителя, который пройдет по абонементу в Театр.

4.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы заявленные в программе абонемента Мероприятия состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне.

В исключительных случаях Театр оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программу Мероприятий абонемента и состав исполнителей Мероприятий без предварительного уведомления об этом Покупателей/Посетителей. Отдельные изменения в программе и составе исполнителей Мероприятий не являются основаниями для полного или частичного возврата электронного абонемента/электронного именного абонемента.

4.4. Электронный абонемент/электронный именной абонемент приобретается на сайте Театра.

4.5. При выборе места на схеме зала приобретается одно место, закрепленное за Покупателем/Посетителем на все Мероприятия в рамках одного абонемента. В одном заказе можно приобрести не более 4 (четырех) электронных абонементов/ электронных именных абонементов одновременно.

4.6. Приобретая электронный абонемент/электронный именной абонемент 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 электронного абонемента/электронного именного абонемента.

4.7. Электронный абонемент/электронный именной абонемент представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с Покупателем:

- наименование вида услуг;
- все Мероприятия, входящие в абонемент;
- время оказания услуги (дата и время проведения Мероприятий);
- место проведения Мероприятий, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию;
- фамилию, имя, отчество (при наличии) Посетителя для электронного именного абонемента.

4.8. Для прохода в Театр в целях посещения Мероприятия необходимо предъявить электронный абонемент в распечатанном виде либо на экране мобильного устройства. При проходе на Мероприятие по электронным именным абонементам Покупатель/Посетитель, одновременно с абонементом обязан предъявить контролеру документ (оригинал), удостоверяющий его личность, согласно Перечня документов, на основании которых осуществляется реализация билетов и абонементов участниками пилотного

проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы, а также посещения данных мероприятий, утвержденный Приказом Департамента культуры города Москвы от 16 сентября 2025 г. № 838/ОД. При несоответствии указанных в абонементе сведений о Покупателе/Посетителе, данным, содержащимся в предъявленном документе и/или при отсутствии требуемых документов, Театр не допускает Покупателя/Посетителя на спектакль без возмещения затрат на покупку абонемента.

4.9. В случае утери электронного абонемента/электронного именного абонемента, Покупатель/Посетитель может воспользоваться сервисом его автоматического восстановления, предоставленным ООО «Интикетс»: <https://intickets.ru/resend/>.

4.10. В случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения Мероприятия Театра по причинам, не связанным с болезнью Покупателя/Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (далее – по собственной инициативе), а также при возврате абонемента не позднее, чем за 10 дней до дня проведения первого Мероприятия в абонементе, Покупатель/Посетитель имеет право вернуть электронный абонемент/электронный именной абонемент, воспользовавшись сервисом возврата билетов ООО «Интикетс»: <https://intickets.ru/refund>.

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

4.10.1. В случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения Мероприятия Театра по собственной инициативе, Покупатель/Посетитель имеет право при возврате электронного абонемента/электронного именного абонемента:

- при обращении не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения первого Мероприятия получить 100% номинальной стоимости электронного абонемента/электронного именного абонемента;

- при обращении менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения первого Мероприятия получить 50% номинальной стоимости электронного абонемента/электронного именного абонемента;

- при обращении менее, чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения первого Мероприятия получить 30% номинальной стоимости электронного абонемента/электронного именного абонемента.

При обращении менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения первого Мероприятия электронный абонемент/электронный именной абонемент к возврату не принимается, стоимость электронного абонемента/электронного именного абонемента не возвращается.

В связи с особенностями формирования стоимости электронного абонемента/электронного именного абонемента, предоставляющего право посещения нескольких Мероприятий, не предполагается возможность выделения стоимости одного Мероприятия, входящего в состав электронного абонемента/электронного именного абонемента. В связи с этим отказ Покупателя по собственной инициативе от посещения одного или нескольких Мероприятий в рамках абонемента не предполагает возврат (частичный возврат) денежных средств за эти Мероприятия.

4.10.2. В случае отказа Покупателя/Посетителя от посещения Мероприятия Театра в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью либо смертью лица, являвшегося членом его семьи

или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупателю/Посетителю возвращается 100% номинальной стоимости электронного абонеента/ электронного именного абонеента.

Возврат электронного абонеента/электронного именного абонеента и неиспользованный электронный абонемент/электронного именного абонеента принимаются на электронную почту Театра tickets@novayaopera.ru не позднее даты проведения первого Мероприятия, указанного в электронном абонементе/электронном именном абонементе.

При возврате электронного абонеента/электронного именного абонеента в связи с болезнью Покупатель/Посетитель обязан предъявить:

- заявление (Приложение №1 к настоящим Правилам), электронный абонемент/электронный именной абонемент и электронный кассовый чек;
- документ, удостоверяющий личность;
- листок нетрудоспособности либо справку (медицинское заключение), выданные медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации не позднее даты проведения первого Мероприятия, указанного в электронном абонементе/электронном именном абонементе, и подтверждающие факт заболевания, препятствующего посещению им Мероприятий.

При возврате электронного абонеента/электронного именного абонеента в связи смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником Покупателя/Посетителя, последний обязан предъявить:

- заявление (Приложение №2 к настоящим Правилам), электронный абонемент/электронный именной абонемент и электронный кассовый чек;
- документ, удостоверяющий личность;
- свидетельство о смерти лица, являвшегося членом семьи Покупателя/Посетителя или его близким родственником или выданное отделом записи актов гражданского состояния свидетельство (справка) о смерти такого лица, выданные не позднее даты проведения первого Мероприятия, указанного в электронном абонементе/электронном именном абонементе;
- документы, подтверждающие родство.

В случае невозможности представления документов о болезни или смерти лица, являвшегося членом семьи или близким родственником, Покупатель/Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения первого Мероприятия в абонементе и при условии, что заявление на возврат и иные документы, предусмотренные пунктом 4.10.2., представлены им не позднее дня проведения первого Мероприятия, указанного в электронном абонементе/электронном именном абонементе.

Подписывая заявление на возврат, Покупатель подтверждает свое согласие и получение им согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются им, на осуществление Театром обработки его (Покупателя) персональных данных и предоставленных им персональных данных третьих лиц (фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, адрес электронной почты, номер мобильного телефона) и иных сведений, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Театром с использованием средств автоматизации, в том числе

следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение,



использование, доступ, предоставление третьим лицам, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

4.11. В случае возврата денежных средств за электронный абонемент/электронный именной абонемент менее, чем за 10 дней до дня первого Мероприятия, а также в случае болезни Покупателя/Посетителя или смерти близкого родственника Покупателя/Посетителя необходимо прислать заявление на возврат электронным письмом на адрес tickets@novayaopera.ru.

4.12. Частичный возврат электронного абонемента/электронного именного абонемента производится только по причине отмены, переноса Мероприятий на другие даты, либо замены Мероприятия и при соблюдении Покупателем/Посетителем следующих сроков обращения:

- в случае отмены Мероприятия, возврат денежных средств за отмененное Мероприятие осуществляется в период, начиная со дня объявления об отмене и в течение 10 (десяти) дней после даты отмененного Мероприятия;
- в случае переноса Мероприятия на другую дату – со дня объявления о его переносе и до новой даты Мероприятия;
- в случае замены Мероприятия – со дня объявления о его замене и до начала нового Мероприятия.

4.13. Возврат денежных средств за электронный абонемент/электронный именной абонемент производится путем перечисления на банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата электронного абонемента/электронного именного абонемента в сроки, установленные банком-эмитентом.

4.14. Неиспользованный электронный абонемент/электронный именной абонемент не дает права посещения других Мероприятий Театра. В случае опоздания или пропуска одного из Мероприятий абонемента, либо в случае несоблюдения настоящих Правил, а также нарушения Правил посещения Театра, стоимость, полная или частичная, электронного абонемента/электронного именного абонемента Покупателю не возмещается.

5. Порядок переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов

5.1. Порядок переоформления на других лиц электронных именных билетов, электронных именных абонементов, установлен Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 “Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения”. Формы заявлений о переоформлении электронных именных билетов, в том числе электронных именных абонементов, утверждены Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 N 351.

5.2. На переоформление на других лиц электронных именных билетов/электронных именных абонементов в случае отказа от посещения Мероприятия Театра имеет право Покупатель/Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью,

билет/электронный именной абонемент, или чьи персональные данные указаны на электронном именном билете/электронном именном абонементе.

5.3. Покупатель/Посетитель вправе обратиться напрямую в Театр не позднее, чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия, с заявлением о переоформлении электронного именного билета/электронного именного абонемента (Приложение №3 к настоящим Правилам) на другое лицо.

5.4. Заявление на переоформление электронного именного билета/электронного именного абонемента принимается по электронной почте на адрес театра tickets@novayaopera.ru (фото или скан-копия), либо почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении на адрес Театра: 127006, Россия, Москва, ул. Каретный Ряд, д. 3, стр. 2.

5.5. Подача заявления о переоформлении производится при предъявлении документа (скан-копии), удостоверяющего личность Посетителя, сведения о котором указаны в электронном именном билете/электронном именном абонементе, и документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется электронный именной билет/электронный именной абонемент.

Подписывая заявление о переоформлении электронного именного билета или электронного именного абонемента Покупатель подтверждает свое согласие и получение им согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются им, на осуществление Театром обработки его (Покупателя) персональных данных и предоставленных им персональных данных третьих лиц (фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата рождения, адрес электронной почты, номер мобильного телефона) и иных сведений, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Посетителем и Театром с использованием средств автоматизации, в том числе следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение, использование, доступ, предоставление третьим лицам, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных в целях покупки/переоформления и использования билетов на Мероприятия.

5.6. Электронный именной билет/электронный именной абонемент переоформляются без дополнительной платы.

5.7. Переоформление электронного именного билета, электронного именного абонемента осуществляется Театром (сотрудниками отдела реализации театральных билетов) в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем условий, предусмотренных в пунктах 5.1.-5.5. настоящих Правил.

5.8. Покупатель вправе самостоятельно переоформить электронный именной билет/электронный именной абонемент вплоть до дня проведения спектакля, воспользовавшись сервисом «Изменение данных в билете», предоставленного ООО «Интикетс»: <https://intickets.ru/ticket-edit/#/>.

Приложение 1

к Правилам продажи, возврата электронных билетов, электронных именных билетов, электронных абонементов, электронных именных абонементов и переоформления электронных именных билетов, электронных именных абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр «Новая Опера» имени Е.В.Колобова»

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ
ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА, ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА,
ЭЛЕКТРОННОГО ИМЕННОГО БИЛЕТА, ЭЛЕКТРОННОГО
ИМЕННОГО 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 РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С
СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА, ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА,
ЭЛЕКТРОННОГО ИМЕННОГО БИЛЕТА, ЭЛЕКТРОННОГО
ИМЕННОГО 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 <i>(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))</i>	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента)	
Серия и номер билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента)	

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ПЕРЕОФОРМЛЕНИИ НА ДРУГОЕ ЛИЦО ИМЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО
БИЛЕТА, ИМЕННОГО 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 переоформление моего _____ (указать именной электронный билет/именной электронный абонемент)	
на другое лицо:	
Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, на которое переоформляется электронный именной билет, электронный именной абонемент	
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), абонемента (электронного абонемента)	
Номер билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента)	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы <i>(нужное отметить)</i> :	

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность лица, которое переоформляет билет и лица, на которое переоформляется билет.
- 2) Оригинал неиспользованного именного электронного билета, именного электронного абонемент.
- 3) Копия электронного кассового чека.

С порядком переоформления именных электронных билетов/ электронных абонементов утвержденными Основами законодательства о культуре, 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, а также подтверждаю получение согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются, 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: _____

