

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ  
ГБУК г. Москвы «МТДМ «Экспромт»

От 11 декабря 2020 г. № 113-ОД

Правила продажи Театральных билетов  
Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы  
«Московский музыкальный театр для детей и молодежи «Экспромт»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-I (с изменениями и дополнениями от: 23 июня 1999 г., 27 декабря 2000 г., 30 декабря 2001 г., 24 декабря 2002 г., 23 декабря 2003 г., 22 августа 2004 г., 31 декабря 2005 г., 3 ноября, 29 декабря 2006 г., 23 июля 2008 г., 21 декабря 2009 г., 8 мая 2010 г., 22 апреля, 2 июля, 30 сентября 2013 г., 5 мая, 21 июля, 1 декабря 2014 г., 28 ноября 2015 г., 26, 29 июля, 5 декабря 2017 г., 18 июля 2019 г., 1 апреля 2020 г.) «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 (с изменениями от 06.06.2020 № 830) « Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств ил музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путёвок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введения режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо её части», Приказом Министерства культуры от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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» и регламентируют порядок для ГБУК «МТДМ «Экспромт» (далее – Театр) и Покупателя (далее – Зритель) по продаже, бронированию и возврату билетов на мероприятия, проводимые Театром и утверждены приказом по театру.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Театра <http://www.teatr-exprompt.ru/> и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Зрителем по покупке-продаже билетов.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

## 2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Театра, расположенной по адресу: Москва, ул. Макаренко, д. 2/21, стр. 2, телефон 495-621-38-30

Режим работы кассы:

понедельник	с 12:00 до 19:30
вторник	выходной
среда	с 12:00 до 19:30
четверг	с 12:00 до 19:30
пятница	с 12:00 до 19:30
суббота	с 11.00 до 17:00*
воскресенье	с 11:00 до 17:00*

\*в дни ранних мероприятий с 10.00, в дни поздних мероприятий до 19.00

2.2. Покупка электронного билета на сайте Театра.

2.2.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <http://www.teatr-exprompt.ru> на главной странице или в разделе «Билеты» путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет».

2.2.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа. Для посещения мероприятия бланк электронного билета необходимо распечатать. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который будет предъявлен первым.

2.2.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде.

2.3. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем (Приложение 1)

2.4. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефону 495-621-38-30 или на сайте Театра <http://www.teatr-expromt.ru>

2.5. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.6. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Театром, Зритель подтверждает факт заключения с Театром договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данными Правилами.

### 3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

3.1. Забронировать билеты можно на сайте <http://www.teatr-expromt.ru> на главной странице или в разделе «Билеты» путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет». Пройдя процесс регистрации, Вы можете осуществить бронирование билетов на спектакль. Зарегистрированные пользователи могут оформить заказ через личный кабинет.

3.2. В одном заказе можно забронировать любое количество мест.

3.3. Выкупить забронированные билеты можно в течение трёх полных суток с момента оформления заказа. Оплатить заказ возможно банковской картой на сайте Театра или наличными деньгами в кассе Театра. По истечении указанного времени, бронь автоматически аннулируется.

3.4. Бронирование билетов полностью прекращается за 1 сутки до даты спектакля. Все оформленные и неоплаченные заказы снимаются.

### 4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ

4.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Зритель, купивший билет на мероприятие, проводимое Театром, вправе вернуть денежные средства в случаях:

4.1.1. Отмены, замены или переноса мероприятия. При данных обстоятельствах Театр, при обращении Зрителя, обязуется оформить возврат денежных средств в полном объеме.

4.1.2. Отказа от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, возникшими по причине болезни Зрителя или смерти близкого родственника. При данных обстоятельствах Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

4.1.3. Отказа от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или смертью близкого родственника, а также заменой, отменой или переносом мероприятия. При данных обстоятельствах

возмещаемый объем денежных средств напрямую зависит от даты оформления заявления о возврате денежных средств. Если дата оформления Заявления о возврате денежных средств:

- не позднее чем за десять рабочих дней до даты проведения мероприятия, Театр обязуется оформить возврат денежных средств в размере 100% от стоимости билета;

- менее чем за десять рабочих дней, но не позднее чем за пять рабочих дней до даты проведения мероприятия, Театр обязуется оформить возврат денежных средств в размере 50% от стоимости билета;

- менее чем за пять рабочих дней, но не позднее чем за три рабочих дня до даты проведения мероприятия, Театр обязуется оформить возврат денежных средств в размере 30% от стоимости билета.

- в случае отказа Зрителя от посещения мероприятия менее чем за 3 дня до дня его проведения возврат денежных средств за приобретённые билеты не осуществляется. Исключением из данного пункта является пункт 4.1.2. настоящего Положения.

4.1.5. В случае опоздания на мероприятие мероприятия по какой-либо причине стоимость билета не возмещается.

4.2. Возврату и обмену подлежат оригиналы бланков строгой отчетности – билеты, в том числе электронные билеты (чеки) (далее по тексту – Билеты), приобретенные в кассе Театра, у официальных представителей Театра (информация об официальных представителях находится на сайте театра <http://www.teatr-expromt.ru> в разделе ЗРИТЕЛЯМ), а также приобретенные электронным способом. В случае повреждения, порчи и/или утраты Билета дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

4.3. При замене, отмене и переносе мероприятия оформить возврат Билетов можно с момента официального оповещения на сайте театра о замене, отмене или переносе, в течение 15 рабочих дней от даты отменённого, заменённого и перенесённого мероприятия.

4.4. В случае замены мероприятия на другое, Билеты, приобретенные в кассах, на сайте Театра или у официальных представителей Театра, считаются действительными для прохода на мероприятие, проводимое вместо заменённого или, по взаимному согласию между Театром и Зрителем, на другое, аналогичное мероприятие, проводимое Театром.

4.5. Билеты, приобретенные у официальных представителей театра при замене, отмене или переносе мероприятия возвращаются через сайты или кассы этих организаций и согласно их правилам.

4.6. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном Билете. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости Билета, возврату не подлежат.

4.7. Администрация Театра не несет ответственности за поддельные Билеты и Билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

4.8. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата Билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за 10 рабочих дней до даты начала их действия.

4.9. Изменения в актерском составе не являются достаточным обоснованием причины возврата денежных средств.

4.10. Неиспользованный театральный Билет не дает права входа на другие мероприятия.

4.11. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или смертью близкого родственника, Зритель вправе вернуть денежные средства при соблюдении следующих условий:

- оригинал Билета не являющийся недействительным в соответствии с частью второй статьи 52 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате денежных средств (по утвержденной форме), представлено в организацию не менее срока, указанного в п. 4.1.3. настоящего Положения;

- Билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов, в том числе льготы, в отношении которых Театром принято решение о том, что такие Билеты не будут приниматься к возврату;

- при оформлении заявления о возврате денежных средств Зритель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.13. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия по причине болезни Зрителя к условиям, перечисленным в п.4.11. настоящего Положения Зритель прикладывает копию листка нетрудоспособности либо медицинской справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им мероприятия.

4.13. По требованию Зрителя Театр делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к ним документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

4.14. В срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня приёма заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Театр принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Зрителем правил возврата. О принятом решении Театр обязан уведомить Зрителя не позднее 5 рабочих дней со дня принятия такого решения способом указанным Зрителем при подаче заявления на возврат денежных средств (телефон, электронная почта). Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате.

4.15. Возврат денежных средств осуществляется путем перечисления денежных средств на расчетный счет,

открытый в кредитной организации на территории Российской Федерации, указанный в заявлении о возврате денежных средств.

## 5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, Зритель настоящим дает свое согласие:

– на обработку своих персональных данных, к которым относятся: паспортные данные;

иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром;

– на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Театр гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя 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 акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

от \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

Адрес регистрации \_\_\_\_\_

Паспортные данные: № \_\_\_\_\_

когда выдан \_\_\_\_\_

код подразделения \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

e-mail (при наличии) \_\_\_\_\_

Заявление о возврате денежных средств

Прошу произвести возврат денежных средств (ДС) за билеты в связи с

Наименование спектакля	
Дата и время проведения	
Цена и количество билетов	
Способ оплаты билетов	1. В кассе: наличными / по банковской карте 2. На сайте театра: по банковской карте* 3. У распространителя _____ наличными / по банковской карте*
Номер заказа	
Номера билетов	
Места в зрительном зале	
Способ получения ответа о принятии Театром заявления (лично в руки, e-mail)	
Перечень документов, прилагаемых к заявлению	

*\*В случае приобретения билета по банковской карте зачисление ДС осуществляется на банковскую карту, по которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платёжных систем*

Приложение: билеты в количестве \_\_\_\_\_ шт.

С условиями возврата ДС за билеты, предусмотренных Законом РФ от 09.10.1992 г.

№ 3621-1 «Основы законодательства РФ о культуре» ознакомлен(а) и согласен(на).

Мне понятно, что отсчет срока возврата ДС за билеты начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Заявитель: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подпись / расшифровка*

(ЗАПОЛНЯЕТСЯ ТЕАТРОМ)

Заявление принято: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*подпись / расшифровка*

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

*подпись / расшифровка*

Решение о возврате: 100% стоимости билета(ов)

Итого сумма ДС, подлежащих возврату: \_\_\_\_\_ р.

*цифрами*

*прописью*

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

*подпись / расшифровка*

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.