

**Положение
о порядке продажи и возврата билетов, посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Мастерская «12» Никиты Михалкова»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последними изменениями и дополнениями), Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативно-правовыми актами РФ и города Москвы и регламентирует порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы, экскурсии и иные мероприятия (далее – мероприятия), проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова» (далее – Учреждение), а также правила посещения мероприятий Учреждения.

1.2. Настоящие правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения <https://mikhalkov12.ru/> и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем 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 Учреждением и зрителем по покупке-продаже.

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

2. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Общие положения

2.1.1. Учреждение самостоятельно определяет перечни продаваемых Мероприятий в зависимости от состава и квалификации персонала, спроса и других финансово-хозяйственных и творческих обстоятельств и задач.

2.1.2. мости от состава и квалификации персонала, спроса и других финансово-хозяйственных и творческих обстоятельств и задач.

2.1.3. Учреждение самостоятельно утверждает стоимость всех продаваемых Мероприятий, учитывая при этом затраты на создание, сложность и иные особенности Мероприятия, а также спрос на Мероприятие и иные факторы. Приказом Директора Учреждения утверждается стоимость Билетов.

Аншлаговая стоимость Мероприятия утверждается на основании утверждённых цен на билеты и расписки зрительного зала.

2.1.3. Изменения (уменьшение или увеличение) стоимости билетов на конкретное Мероприятие также утверждаются Директором Учреждения на основании Приказа.

2.1.4. Учреждение указывает расценки мест зрительных залов на все Мероприятия Учреждения на официальном сайте: <https://mikhalkov12.ru/>.

2.1.5. Билеты на мероприятия Учреждения можно приобрести: в кассе Учреждения, на официальном сайте Учреждения; официальных представителей Учреждения (далее – официальные распространители) - организациями, заключившими с Учреждением договор на реализацию билетов. Список официальных распространителей билетов публикуется в разделе «Билетные партнеры» на сайте Учреждения <https://mikhalkov12.ru/>.

2.1.6. Официальные распространители принимают на себя обязательство оказывать услуги по бронированию и реализации зрителям билетов, в том числе электронных, на посещение Мероприятий через собственные ресурсы: программное обеспечение, кассы, интернет-заказ, сайты. В том числе, официальные распространители вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено Договором.

2.1.7. Официальные распространители билетов на мероприятия Учреждения, ответственные за реализацию билетов, при реализации билетов вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг. Факт оказания покупателю билета сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг.

2.1.8. При осуществлении расчета за приобретение билета Учреждение выдает кассовый чек на бумажном носителе и бланк входного билета и (или), в случае предоставления Зрителем до момента расчета абонентского номера, либо адреса электронной почты, направляет кассовый чек в электронной форме Зрителю на предоставленные абонентский номер, либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

2.1.9. Кассовый чек, полученный Зрителем в электронной форме распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному Зрителю в электронной форме кассовому чеку.

2.1.10. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Учреждения можно уточнить в кассе Учреждения и/или на официальном сайте Учреждения.

2.1.11. Бронирование мест производится начальником отдела реализации билетов, менеджером по реализации билетов, а также кассирами Учреждения.

2.1.12. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информация о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Учреждения.

2.1.13. Входной билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

2.1.14. Приобретая входной билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения Учреждения.

2.1.15. Дети в возрасте до 7 лет на вечерние спектакли Учреждения не допускаются. Посещение спектаклей Учреждения детьми в возрасте до 14 лет возможно только в сопровождении их родителей (законных представителей или иных взрослых, уполномоченных сопровождать ребенка).

2.1.16. На некоторые мероприятия действуют возрастные ограничения в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Учреждение рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах). Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях ребенка (законных представителей). На спектакли Учреждения, имеющие возрастные ограничения «18+», не допускаются лица, не достигшие 18 лет.

2.1.17. Учреждение способствует посещению своих Мероприятий гражданами с ограниченными функциями передвижения. Инвалидам, маломобильным группам населения, а также людям с ограниченными физическими возможностями предоставляются специальные места по предварительной заявке по телефону: +7 (495) 530-22-13 и электронной почте: zakaz@mikhalkov12.ru с учетом помощи в передвижении на территории Учреждения, входа в зону предоставления услуги и выхода из нее, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски.

2.1.18. Контроль прохода Зрителей в Учреждение осуществляется по входному билету с использованием автоматизированной системы контроля доступа.

2.1.19. Форма и обязательные реквизиты Билета (в том числе электронного билета) утверждены Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности». Образцы билетов Учреждения размещены на официальном сайте.

2.1.20. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют установленным требованиям, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Учреждением, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение проводимых мероприятий Учреждения и не принимаются к возврату.

2.1.21. Входной билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным.

2.1.22. При выявлении факта использования входного билета в нарушение настоящих Правил, Учреждение имеет право отказать Зрителю в допуске на мероприятие, а также в обслуживании.

2.1.23. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность входного билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не указанных на официальном сайте Учреждения, а также не имеющих заключенных договоров с Учреждением на распространение билетов.

2.1.24. Приобретая билеты зритель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество (при наличии); паспортные данные; данные документов, предоставляющих

получение льготы и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Учреждением и зрителем в целях: продажи и возврата билетов, а также 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, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

2.2. Правила бронирования и реализации входных билетов в кассе Учреждения

2.2.1. Реализация входных билетов производится в кассе Учреждения по адресу: ул. Академика Пилюгина, д. 2. Бронирование мест производится по телефону: +7 (495) 530-22-13 в часы работы кассы Учреждения.

2.2.2. Дополнительная информация о режиме работы кассы (в том числе изменение ее графика работы), схема проезда, информация о мероприятиях размещена на официальном сайте Учреждения: <https://mikhalkov12.ru/>.

2.2.3. Зритель при бронировании и покупке входных билетов сообщает кассиру необходимую информацию (ФИО, номер телефона, адрес электронной почты).

2.2.4. Срок брони составляет три календарных дня с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется.

2.2.5. Продажа входных билетов в кассе Учреждения производится за наличный расчет, а также с применением карт международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях.

2.3. Правила реализации электронных билетов на Сайте Учреждения.

2.3.1. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Учреждения (или ООО «Интикетс»), подтверждающую заказ 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.

2.3.2. Для оформления заказа Зрителю необходимо предоставить информацию: ФИО, дата рождения, номер телефона и адрес электронной почты (e-mail). Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Зрителя.

2.3.3. Приобрести электронный билет в режиме реального времени можно на сайте <https://mikhalkov12.ru/> при помощи кнопки «Купить билет».

2.3.4. Выбранные Зрителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата электронных билетов.

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

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

2.3.7. После подтверждения успешной оплаты, электронный билет и кассовый чек отправляются на адрес электронной почты, указанный Зрителем при оформлении заказа.

2.3.8. В случае наличия у Зрителя неоплаченного заказа оформление следующего заказа невозможно.

2.3.9. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Учреждения Зритель может получить всю исчерпывающую информацию:

– от кассиров Учреждения по телефону: +7 (495) 530-22-13;

– менеджера по реализации билетов по телефону: +7(495) 530-22-03 (доб. 104)

– начальника отдела реализации билетов по телефону: +7(495) 530-22-03 (доб. 105),

– электронной почте: zakaz@mikhalkov12.ru.

Техническая поддержка Intickets:

+7 (495) 225-54-22 <https://intickets.ru/refund/>

2.3.10. Электронный билет должен быть предъявлен на контроле в распечатанном или в электронном виде. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым. По требованию администрации Учреждения зрители обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае возникновения конфликтных ситуаций, связанных с копированием электронных билетов, доступ на мероприятия Учреждения будет доступен только для зрителей, чьи данные (ФИО) указаны на билете.

2.3.11. Электронный билет предоставляет Зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанный спектакль в определенную дату и время.

2.4. Правила бронирования и реализации входных билетов юридическим лицам

2.4.1. Юридическому лицу при бронировании входных билетов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названия мероприятия, даты проведения, количества входных билетов, цены и суммы заказа, за подписью руководителя и печатью организации.

2.4.2. Срок бронирования заказа, а также возможность предоставления льгот, обговариваются индивидуально.

2.4.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Учреждения бланки входных билетов печатаются и выдаются представителю организации по накладной, при наличии доверенности, оформленной надлежащим образом.

2.5. Правила реализация билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программам в кассе Учреждения

2.5.1. Право на льготы предоставляется в соответствии с Приложением 4 к Порядку определения платы за оказание услуг (выполнение работ) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными

Департаменту культуры города Москвы, установленным Приказом Департамента культуры города Москвы от 6 декабря 2018 г. № 1024/ОД «Об утверждении порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными департаменту культуры города Москвы», а также Перечнем льгот для отдельных категорий потребителей на платные услуги, предоставляемые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Учреждение театра и кино на Поварской» (Приложение 1 к настоящему Положению).

2.5.2. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется только в кассах Учреждения. Льготы не предоставляются при продаже билетов через официальный сайт Учреждения и при посредничестве организаций, с которыми у Учреждения заключены договоры на реализацию билетов.

2.5.3. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется из числа имеющихся в свободной продаже.

2.5.4. Учреждение оставляет за собой право изменять льготные категории физических и юридических лиц, величину льготы и условия ее предоставления по своему усмотрению, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

2.5.5. При покупке льготного билета, зритель обязан предъявить документ, подтверждающий право на льготу.

2.5.6. Билетный кассир при продаже льготного билета проставляет на билете фамилию и инициалы, а также номер документа, подтверждающего право на льготу.

2.5.7. Приобретая билет по льготной цене, зритель уведомлен о том, что вход в зрительный зал по льготному билету возможен только при предоставлении документа, указанного кассиром на билете при его продаже.

2.5.8. Льготный билет обмену и возврату не подлежит. Возврат денежных средств производится только при отмене спектакля.

2.6. Реализация билетов по программе лояльности.

2.6.1. В рамках Программы лояльности осуществляется реализация билетов на мероприятия Учреждения по средствам поощрения зрителей и партнеров Учреждения скидками и дополнительными опциями.

2.6.2. Размер скидки определяется на усмотрение руководителя Учреждения, в рамках двусторонней письменной договоренности или заключения партнерских соглашений.

2.6.3. Проводимые разовые акции с предоставлением зрителям скидки на покупку входных билетов на мероприятия Учреждения устанавливаются на основании служебной записки, завизированной руководителем Учреждения.

3. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Порядок возврата билетов регулируется:

- ст. 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с последними изменениями и дополнениями);

- Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 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»;

- Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 г. № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»;

- Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 г. № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

3.1. Возврат билетов в случаях отмены, замены или переноса мероприятия

3.1.1. Информация о замене, отмене или переносе мероприятия, о порядке и сроках возврата входных билетов размещается на сайте и на информационных носителях в кассовом зале Учреждения. Изменения в актерском составе не являются основанием для возврата билета. Учреждение оставляет за собой право вносить изменения в состав актеров, занятых в мероприятии, без предварительного уведомления Зрителей.

3.1.2. В случаях замены или отмены мероприятия стоимость сдаваемых билетов (электронный билет и билет на бланке строгой отчетности) возмещается Зрителю полностью. Возврат денежных средств производится в кассах Учреждения при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, и оригинала билета с неповрежденным контролем.

3.1.3. Денежные средства за входные билеты выплачиваются в размере, указанном на бланке входного билета, комиссионные сборы и другие выплаты за дополнительные услуги (бронирование, доставка и т. п.) в стоимость билета не включаются и выплате не подлежат.

3.1.4. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, в том случае если они не были заменены на билеты в бумажном виде, необходимо написать e-mail на адрес технической поддержки (support@intickets.ru), указав номера билетов и заказов, которые зритель хочет вернуть.

3.1.5. Оформить возврат билетов можно:

– при замене мероприятия – с момента уведомления о замене и до даты показа мероприятия;

– при отмене мероприятия – с момента уведомления об отмене и в течение 10 дней после даты отмененного Мероприятия (включая непосредственно день отмененного Мероприятия при подсчете 10 дней);

– при переносе мероприятия – с момента уведомления о переносе и до изначально установленной даты проведения мероприятия.

3.1.6. Сданные Зрителем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.

3.1.7. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассах, на сайте Учреждения или у официальных представителей Учреждения, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

3.1.8. В случае приобретения входного билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по Заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета, в сроки, установленные правилами платежных систем.

3.1.9. Заявления о возврате денежных средств за электронные билеты, купленные на сайтах официальных распространителей, к рассмотрению не принимаются, денежные средства по таким билетам Учреждением не выплачиваются, если иное не указано в Договоре с распространителем. В этом случае зрителю необходимо обратиться с заявлением о возврате непосредственно к официальному распространителю, на сайте которого был приобретен билет.

3.2. Возврат билетов по инициативе зрителя

3.2.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия Учреждения по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных зрителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате приведена в Приложении № 2 к настоящему Положению. При этом возвращается:

- не позднее 10 дней до дня проведения мероприятия - 100 % цены билета;
- менее 10 дней, но не позднее 5 дней до дня проведения мероприятия - 50 % цены билета;

- менее 5 дней, но не позднее 3 дней до дня проведения мероприятия - 30 % цены билета;

- менее 3 дней до дня проведения мероприятия возврат не осуществляется, Учреждение вправе предложить зрителю посещение мероприятия в другое время, либо посещение любого другого проводимого Учреждением мероприятия.

3.2.2. Представление заявления о возврате билета производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя). В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.2.3. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета, к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

3.2.4. В случае представления заявления о возврате представителем зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих

законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.2.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. По требованию зрителя (его представителя) Учреждение делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.2.6. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), а либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.2.9 настоящего Положения, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.2.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.2.9. настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе. Способ сообщения посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.2.8. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю (его представителю) Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

3.2.9. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе возвратить билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) билет не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Учреждением принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 3.2.2. - 3.2.5. настоящего Положения.

3.2.10. Входные билеты, приобретенные юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по договору (коллективным заявкам), относятся к билетам, реализованным по специальным программам, и возврату не подлежат.

3.2.11. В исключительных случаях входные билеты могут быть возвращены в случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации. Зритель (его представитель) имеет право обратиться с соответствующим заявлением (Приложение № 3 и Приложение № 4) не позднее даты проведения мероприятия. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате билета и прилагаемых к нему документов Учреждение осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

3.2.12. При подаче заявления в связи с болезнью Зритель обязан предоставить следующие документы:

- 1) документ, удостоверяющий личность покупателя или его представителя;
- 2) неиспользованный входной билет на мероприятие;
- 3) справку медицинского учреждения или листок нетрудоспособности по установленной форме;
- 4) копия кассового чека;
- 5) копия документа, подтверждающего законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.2.13. При подаче Заявления в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Зритель обязан предоставить следующие документы:

- 1) копия документа, удостоверяющего личность;
- 2) оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия;
- 3) копия электронного кассового чека;
- 4) копия свидетельства о смерти лица, являющегося 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, 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), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

4. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ

4.1. Вход в Учреждение осуществляется при наличии билета. Приобретая входной билет на мероприятие Учреждения, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Учреждения.

4.2. Вход Зрителей в Учреждение и работа обслуживающего персонала начинается не ранее, чем за 1 (один) час до начала мероприятия.

4.3. При входе в Учреждение по требованию сотрудников Учреждения зрители обязаны предоставить к досмотру вносимые в Учреждение сумки, пакеты, рюкзаки, свертки с целью выявления запрещенных к проносу в здание предметов. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация Учреждения имеет право отказать ему в посещении Учреждения.

4.4. В целях безопасности Зрителей в помещения Учреждения запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические

устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные свертки и сумки, животных, запрещается находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других Зрителей.

4.5. Вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка и прекращается после третьего звонка. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные свободные места. После опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

4.6. Зрители имеют право занимать в зрительном зале только места, обозначенные в билете.

4.7. Вход в зрительный зал запрещается в верхней одежде, с напитками, едой, в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении.

4.8. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. После окончания спектакля гардероб работает 30 минут.

4.9. При утере жетона или утраты личных вещей из гардероба, зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Учреждения. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном объеме.

4.10. Во время проведения мероприятия все средства связи должны быть отключены или переведены в бесшумный режим.

4.11. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав любая фото-, видеосъемка, различные виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации Учреждения запрещены. Фото- и видеосъемка актеров спектаклей разрешена только на поклонах.

4.12. Во время мероприятия запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

4.13. Родители и/или педагоги должны обеспечить, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям.

4.14. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Учреждения имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала, в том числе вызвать представителей правоохранительных органов. При этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

4.15. Во время нахождения в Учреждении зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила театрального этикета и правила противопожарной безопасности.

4.16. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах зрительного зала, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

4.17. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Учреждения. Материальный ущерб, причиненный Учреждению по вине Зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.18. Цветы, предназначенные для артистов, должны быть переданы билетерам Учреждения для последующего вручения.

4.19. В соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в помещениях Учреждения запрещено.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

5.1. Ответственность Учреждения перед зрителем ограничена стоимостью приобретаемых входных билетов, спорные вопросы между Учреждением и зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности - регулируются законодательством Российской Федерации.

5.2. Учреждение обязуется использовать всю информацию, полученную от зрителя, только в целях оказания услуг зрителю и обязуется не раскрывать и не передавать информацию третьим лицам, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

5.3. Учреждение имеет право в любой момент прекратить работу Сайта без предварительного уведомления зрителя.

5.4. Учреждение не несет ответственности за любые убытки, произошедшие в результате несанкционированного доступа к Сайту.

5.5. Учреждение не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, относящимися к осуществлению платежей.

Приложение 1
к Положению о порядке продажи и возврата билетов, правил посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Мастерская «12» Никиты Михалкова»

Первым заместителем руководителя Департамента культуры города
Москвы, курирующим организацию выставки



УТВЕРЖДЕН
приказом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Центр театра и кино на Поварской"



ПЕРЕЧЕНЬ
льгот для отдельных категорий потребителей на платные услуги, предоставляемые
Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Центр театра и кино на Поварской"

на 01.09.2021

№	Наименование платной услуги	Категории потребителей	Льготная стоимость/ размер скидки с цены	Условия и время предоставления льготы	Нормативные правовые акты, на основании которых предоставляется льгота
1	Реализация входных билетов, абонементов и подарочных сертификатов, цены на которые Учреждение устанавливает самостоятельно.	Участники Великой Отечественной Войны и приравненные к ним категории, ветераны боевых действий	100%	При предъявлении удостоверения Участника Великой Отечественной войны или ветерана боевых действий (ограниченное количество мест, на каждый спектакль не более 6 (шести))	Федеральный закон Российской Федерации от 12 января 1995 г. № 5 -ФЗ "О ветеранах", ст. 15, 16
2	Реализация входных билетов, абонементов и подарочных сертификатов, цены на которые Учреждение устанавливает самостоятельно.	Инвалиды I группы и лица их сопровождающие (1 человек)	100%	При предъявлении удостоверения (справки) с отметкой об инвалидности (ограниченное количество мест, на каждый спектакль не более 6 (шести))	Приказ Учреждения от 12 июля 2021 г. № 54/ОД "Об установлении льгот для отдельных категорий потребителей на платные услуги"
3	Реализация входных билетов, абонементов и подарочных сертификатов, цены на которые Учреждение устанавливает самостоятельно.	Многодетные семьи	50%	При предъявлении удостоверения многодетной матери (ограниченное количество мест, на каждый спектакль не более 12 (двенадцати))	Приказ Учреждения от 12 июля 2021 г. № 54/ОД "Об установлении льгот для отдельных категорий потребителей на платные услуги"
4	Реализация входных билетов, абонементов и подарочных сертификатов, цены на которые Учреждение устанавливает самостоятельно.	Обучающиеся по очной форме обучения в государственных учреждениях и негосударственных образовательных организациях, имеющих государственную аккредитацию, по программам среднего или высшего профессионального образования	50%	При предъявлении студенческого билета или Карт: *ISIC — International Student Identity Card (Международное Студенческое Удостоверение), *YTC — International Youth Travel Card (Международное Молодежное Удостоверение) (ограниченное количество мест, на каждый спектакль не более 12 (двенадцати))	Приказ Учреждения от 12 июля 2021 г. № 54/ОД "Об установлении льгот для отдельных категорий потребителей на платные услуги"
5	Реализация входных билетов, абонементов и подарочных сертификатов, цены на которые Учреждение устанавливает самостоятельно.	Пенсионеры	50%	При предъявлении пенсионного удостоверения или социальной карты москвича (ограниченное количество мест, на каждый спектакль не более 12 (двенадцати))	Приказ Учреждения от 12 июля 2021 г. № 54/ОД "Об установлении льгот для отдельных категорий потребителей на платные услуги"
6	Реализация входных билетов, абонементов и подарочных сертификатов, цены на которые Учреждение устанавливает самостоятельно.	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	100%	При предъявлении следующих документов: - паспорт для лиц их сопровождающих; - документ, подтверждающий установление опеки (попечительства), передачу в приемную семью, либо удостоверение об установлении опеки (попечительства); - документ, подтверждающий статус детей-сирот (при самостоятельном посещении); - при предоставлении иных документов, установленных законодательством, подтверждающих наличие указанных прав (ограниченное количество мест, на каждый спектакль не более 6 (шести))	Закон города Москвы от 30 ноября 2005г. №61 «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в городе Москве», ст.15 ч.1 п. 3

Приложение 2

К Положению о порядке продажи и возврата билетов, правил посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Мастерская «12» Никиты Михалкова»

ФОРМА ЗАЯВЕНИЯ НА ВОЗВРАТ БИЛЕТА ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ

В ГБУК г. Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова»

От: _____
(ФИО)

(Наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), именной билет, абонемент на мероприятие)
в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

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

уполномоченного лица

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, абонеента, именного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копия 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) 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 Положением о Порядке продажи и возврата билетов, посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова» 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 Положению о порядке продажи и возврата билетов,
правил посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Мастерская «12» Никиты Михалкова»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ

В ГБУК г. Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова»

От: _____
(ФИО)

(Наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), именной билет, абонемент на мероприятие)
в связи с отказом от посещения мероприятия по причине моей болезни.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала)	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств,	

уполномоченного лица

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, абонеента, именного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя.
6. Копия 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) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных Путевок), 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 Положением о Порядке продажи и возврата билетов, посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова» 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 Положению о порядке продажи и возврата билетов, правил посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Мастерская «12» Никиты Михалкова»

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ БИЛЕТА В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ
ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО**

В ГБУК г. Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова»

От: _____
(ФИО)

(Наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет (электронный билет), именной билет, абонемент на мероприятие)

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

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала)	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемента (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации исполнительских искусств, уполномоченного лица	

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, абонеента, именного билета.
3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
4. Копия электронного кассового чека.
5. Копия документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
6. Копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) 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), полнородными и неполнородными братом и сестрой)

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) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных Путевок), 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 Положением о Порядке продажи и возврата билетов, посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова» 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 Положению о порядке продажи и возврата билетов,
правил посещения
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
«Мастерская «12» Никиты Михалкова»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ПЕРЕОФОРМЛЕНИИ НА ДРУГОЕ ЛИЦО ИМЕННОГО БИЛЕТА

В ГБУК г. Москвы «Мастерская «12» Никиты Михалкова»

От: _____
(ФИО)

(Наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести переоформление моего(-ей) _____
(указать билет (электронный билет), именной билет, абонемент на мероприятие)

на другое лицо:

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка (при наличии льготы у лица, на которое переоформляется билет, абонемент или экскурсионная путевка указывается также категория льготы)	
Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала)	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента	
Серия и номер именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить): 1. Оригинал неиспользованного именного билета, именного абонемента, именной экскурсионной путевки. 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 билет или именная экскурсионная путевка были приобретены по льготной цене).	

3. Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент или именная экскурсионная путевка.

С порядком переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, установленных 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 музеем, ознакомлен (а).

(дата)

(подпись)