

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК г. Москвы
«ММТ «Геликон-опера»
от 29 января 2025г. №23/ ОД

Положение
о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский музыкальный театр «Геликон-опера» под руководством Дмитрия Бертмана»

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (далее по тексту - Зритель) и Продавца (далее по тексту - Театр) при продаже билетов и электронных билетов на спектакли, концерты, экскурсии и другие культурно-зрелищные представления и мероприятия, проводимые Театром (далее по тексту – Правила) с учетом Федерального Закона от 22.05.2003 г. №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" и других нормативных актов и законов Российской Федерации, с изменениями и дополнениями.

1.2. **Кассовый чек** - (Бланк строгой отчетности, далее БСО) первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Театром и Зрителем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.3. **Билет** - (Бланк строгой отчетности, далее БСО) бланк, изготовленный типографским способом, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. № 702 формой: серия и номер билета; наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета, сведения о посетителе и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги (Приложение №1).

1.4. **Электронный билет** - (Бланк строгой отчетности, далее БСО) цифровая запись в базе данных Театра, подтверждающая заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл с бланком электронного билета, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020г. №702 формой: уникальный номер электронного

билета; наименование спектакля; место, дата и время проведения спектакля; ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета, сведения о посетителе и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги. Электронный билет направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа. (Приложение №2).

1.5. **Комплект** – единый комплект документов, который представляет собой кассовый чек и билет/электронный билет, необходимые Зрителю для однократного посещения спектакля (мероприятия) Театра или осуществления их возврата.

1.6. Приобретая Комплект, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Театром и принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Театром Правил.

1.7. Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.8. Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Театр от каких-либо обязательств по нему.

1.9. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность Комплекта в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Театром на распространение билетов.

1.10. На спектакли дети до 10 лет проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка (независимо от возраста) приобретается отдельный билет/электронный билет.

1.11. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Комплекта Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или на официальных представителях детей.

1.12. Заказ билетов производится операторами колл-центра Театра, а также кассирами театра по телефону 8(495)250-22-22.

Продажа Комплектов производится в кассах, на сайте Театра и официальными распространителями – организациями, заключившими с Театром договор на реализацию билетов/электронных билетов. Список официальных распространителей публикуется на официальном сайте Театра www.helikon.ru.

1.13. Инвалидам-колясочникам предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной не позднее, чем за 3 дня до даты проведения спектакля (мероприятия), по телефону 8(495)250-22-22 и электронной почте tickets@helikon.ru по будним дням с 12 до 19 часов по московскому времени.

1.14. Посещение и контроль прохода Зрителей и посетителей (третьими лицами, в том числе и детьми), которым Зритель приобрел Комплект осуществляется при

предъявлении Комплекта, а также документа, входящего в утвержденный перечень Приказа Департамента культуры от 21 ноября 2024 года №926/ОД для Зрителя и каждого посетителя. При несоответствии данных, указанных в предъявленных документах персональным данным, указанным в билетах, а также при отсутствии удостоверяющих личность документов, Посетитель на мероприятие не допускается без возмещения понесенных на покупку билета денежных средств. Театр не несет ответственность за подлинность предъявляемых Зрителем документов при посещении и контроле прохода Зрителей.

1.15. При выявлении факта использования Комплекта в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения Зрителем спектакля.

2. Правила бронирования и продажи билетов в кассах Театра

2.1. Продажа Комплектов производится в кассах Театра по адресу: г. Москва, ул. Большая Никитская, д. 19/16, строение 1. Время работы: с 12:00 до 21:00 часов ежедневно без перерывов и выходных.

2.2. Дополнительная информация о режиме работы театральных касс (в том числе изменение их графика работы), схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Театра: www.helikon.ru.

2.3. Зритель при бронировании и покупке Комплектов сообщает оператору/кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить Комплекты в кассах Театра. Театр не проверяет подлинность предъявляемых Покупателем документов для осуществления покупки билетов и не несет за это ответственность. Покупатель несет всю полноту ответственности за предоставленные персональные данные и подлинность предъявляемых Покупателем документов.

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

2.5. Продажа Комплектов в театральных кассах осуществляется при предъявлении Зрителем документа, входящего в утвержденный перечень Приказа Департамента культуры от 21 ноября 2024 года №926/ОД и подписании согласия на обработку персональных данных. В случае, когда Зритель покупает билеты для третьих лиц (посетителей), он самостоятельно получает согласия на распространение и обработку персональных данных третьих лиц и гарантирует Театру, что приобретает билеты в их интересах и с их согласия.

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.

2.6. Продажа Комплектов производится в театральных кассах за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA,

MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях по указанным на Комплектах ценам.

2.7. При осуществлении расчета (наличными или безналичными денежными средствами) Театр выдает кассовый чек (БСО) на бумажном носителе и (или) в случае предоставления Зрителем до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет кассовый чек (БСО) 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) и билет.

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

3. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц

3.1. Юридическому лицу при бронировании билетов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, а так же персональных данных третьих лиц (ФИО, тип и номер документов, входящих в утвержденный перечень Приказа Департамента культуры от 21 ноября 2024 года №926/ОД), которые будут посетителями театра с подписью руководителя и печатью организации.

Юридическое лицо самостоятельно получает согласия на распространение и обработку персональных данных третьих лиц и гарантирует Театру, что приобретает билеты в их интересах и с их согласия.

3.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

3.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра бланки билетов будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.

4. Правила продажи билетов на сайте

4.1. Зритель (пользователь сайта) может приобрести электронные билеты в Театр на официальном сайте театра www.helikon.ru.

4.2. При оформлении заказа Зритель (пользователь сайта) соглашается с Правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем отметки «галочкой» в соответствующем пункте.

4.3. Для успешного оформления заказа Зрителю (пользователю сайта) необходимо указать фамилию, имя, отчество, действующие номер телефона

и электронную почту. А также указать фамилию, имя, отчество третьего лица (посетителя, которому Зритель покупает электронный билет) и данные документа (тип и номер документа), входящих в утвержденный перечень Приказа Департамента культуры от 21 ноября 2024 года №926/ОД.

4.4. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Зрителя (пользователя сайта). Театр не проверяет подлинность предъявляемых Покупателем документов для осуществления покупки электронных билетов и не несет за это ответственность.

4.5. Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР.

4.6. Порядок действий при покупке билета на сайте:

4.6.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте www.helikon.ru в разделе «Афиша», путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет», далее можно осуществить покупку электронного билета на спектакль.

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

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

4.6.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 30 минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

4.6.5. После подтверждения успешной оплаты, электронный билет и кассовый чек (БСО) отправляются на указанную Зрителем (пользователем сайта) электронную почту.

4.6.6. В случае, когда у Зрителя (пользователя сайта) имеется неоплаченный заказ, система не позволит создать новый.

4.6.7. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Театра Зритель может получить всю исчерпывающую информацию от сотрудников билетного стола по телефону 8(495)250-22-22 и электронной почте tickets@helikon.ru по будним дням с 12 до 19 часов.

4.7. Правила использования Комплекта, приобретенного на сайте Театра:

4.7.1. Комплект должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде

4.7.2. В случае копирования Комплектов доступ на спектакль (мероприятие) будет открыт только по тому Комплекту, который был предъявлен первым.

4.7.3. При желании Зритель может распечатать электронный билет на бланке в кассе Театра ежедневно с 12 до 19 часов до начала спектакля по адресу: Москва, Большая Никитская ул., 19/16, строение 1, назвав номер заказа/телефона или предъявив распечатку электронного билета. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке является разовой, в этом случае возврат билетов невозможен. При утрате или порче Бланка билета повторная выдача билета не производится.

4.7.4. В случае, когда Зритель покупает билеты для третьих лиц (посетителей), он самостоятельно получает согласия на распространение и обработку персональных данных третьих лиц и гарантирует Театру, что приобретает билеты в их интересах и с их согласия.

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.

5. Правила и обязанности Театра

5.1. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Комплектов, спорные вопросы между Театром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.

5.2. Театр обязуется использовать персональные данные, предоставленные Зрителем, в целях организации работы Билетной системы для взаимодействия и оказания услуг Театром в сфере культуры г. Москвы.

5.3. Театр имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Зрителя в случае нарушения установленных правил.

5.4. Театр имеет право в любой момент прекратить работу Сайта без предварительного уведомления Зрителя (пользователя сайта). Театр не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

5.5. Театр не несёт ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

5.6. Театр не несёт ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

6. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программам в кассе Театра

6.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов:

6.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы.

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

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

6.2. В соответствии с Законом РФ №4301-1 от 15.01.1993 г. "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. "О ветеранах" Герои Советского

Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов.

6.3. В соответствии с Приказом Департамента культуры города Москвы №1024/Д от 06 декабря 2018г. «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы» гражданам и юридическим лицам предоставляется право на льготы следующим категориям граждан при предъявлении соответствующих удостоверений:

- Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории, ветераны боевых действий – 30%
 - Многодетные семьи – 20%
 - Учащиеся профильных музыкальных учреждений – 20%
 - Инвалиды I, II и III группы – 20% (на билеты от 1000 рублей)
 - Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, обучающиеся и студенты из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 100%
- Дети-инвалиды – 100%

Лимит на приобретение льготных билетов юридическими лицами, согласно Перечню льгот для отдельных категорий потребителей, не более 20% от годового количества спектаклей в зале "Стравинский" и не более 10% от годового количества спектаклей во вспомогательных залах.

Лимит на приобретение льготных билетов физическими лицами, на основании Перечня льгот для отдельных категорий потребителей, исходя из возможностей и наличия билетов, но не более 30% мест на один спектакль в зале "Стравинский" и не более 20% мест на один спектакль во вспомогательных залах.

7. Возврат и переоформление билетов

7.1. Возврат Комплектов (билет и кассовый чек), которые необходимо предъявить в кассе Театра, производится в случаях отмены, замены или переноса спектакля (мероприятия).

7.2. Комплекты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный спектакль, но Зритель вправе вернуть Театру Комплекты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

7.3. В случаях замены или переноса возврат Комплектов производится до изначально установленной даты и времени начала спектакля. После даты и времени начала спектакля (мероприятия) возврат Комплектов невозможен.

7.4. При отмене спектакля (мероприятия) возврат Комплектов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты

отмененного спектакля и времени его начала. После даты и времени начала спектакля возврат Комплектов невозможен.

7.5. Информация о замене, переносе или отмене спектакля (мероприятия) и сроках возврата Комплектов размещается в доступном для зрителей месте в кассах и на официальном сайте Театра.

7.6. Денежные средства за возвращенные Комплекты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.

7.7. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

7.8. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам на сайте и в кассе Театра, возможен в течение 180 дней с момента покупки, согласно договорным условиям банка-эмитента.

7.9. Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020г. № 1491 в случае отказа Зрителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия возврат Комплектов Зрителями или переоформление именного билета на другое лицо осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

7.10. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого театром зрелищного 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 обратиться с заявлением о возврате Комплекта и возмещении денежных средств за неиспользованный Комплект, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате), при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя с рукописной доверенностью, содержащей данные паспорта доверителя и представителя).

В случае переоформления Зрителем именного билета на другое лицо, Зритель вправе обратиться в кассу театра не позднее, чем за 1 день до дня проведения мероприятия, с заявлением о переоформлении при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом рукописную доверенностью, содержащую данные паспорта доверителя и представителя.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет. Зритель, оплативший электронный билет имеет право переоформить именной электронный билет на другое лицо самостоятельно в личном кабинете на сайте театра www.helikon.ru, доступ к которому осуществляется посредством получения одноразового кода-пароля на электронную почту, указанную

при покупке на сайте театра.

В случае если именной билет был приобретен по льготной цене (для льготной категории граждан), то он может быть переоформлен только при обращении в кассу театра и только на лицо, имеющее право на указанную льготу. Стоимость льготного билета для лица, на которое переоформляется билет, равна стоимости льготного билета лица, указанного в билете, предъявленного на переоформление. К заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете и лица, на которое переоформляется именной билет.

7.10.1. К заявлению о возврате/переоформлении прилагается оригинал неиспользованного Комплекта или распечатанные копии электронного билета с кассовым чеком (БСО). К заявлению о переоформлении именного билета кассовый чек не прилагается.

7.10.2. Заявление о возврате/переоформлении от лица, оплатившего билеты (его представителя с доверенностью) и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения. По требованию делается отметка на копии заявления о возврате/переоформлении (о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения).

7.10.3. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате/переоформлении и прилагаемых к нему документов, театр осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Комплект/о переоформлении либо об отказе в возврате денежных средств/ в переоформлении в случае несоблюдения Зрителем условий.

7.10.4. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств/ в переоформлении с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Театр сообщает Зрителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает зрителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате, либо при личном обращении в кассу в случае переоформления.

7.10.5. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет зрителя по электронной почте или посредством телефонной связи, или при личном обращении в кассу.

7.10.6. Театр осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

7.10.7. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный Комплект, рассчитывается театром в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

В случае отказа зрителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате Комплекта:

а) не позднее, чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно 100 процентов цены Комплекта;

б) менее, чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно не менее 50 процентов цены Комплекта;

в) менее, чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, получить обратно не менее 30 процентов цены Комплекта.

В случае отказа зрителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия менее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, театр не возвращает посетителю стоимость Комплекта.

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

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате представлено в театр не менее, чем за 3 дня до дня проведения;

- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;

- Комплект не оплачен Сертификатом постоянного зрителя.

- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.

7.12. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с его болезнью, Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Зрителем в театр либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня и времени проведения зрелищного мероприятия, на которое Зрителем был приобретен Комплект.

Представление заявления о возврате в связи с болезнью в театр производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя.

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

- К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- оригинал неиспользованного Комплекта либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета с кассовым чеком;

- копия листка нетрудоспособности либо справки, выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации

и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

- В случае невозможности представления документов Зрителем в срок, указанный в п. 7.12. настоящего Положения, Зритель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены не позднее даты проведения зрелищного мероприятия.

В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме Зритель представляет оригинал заявления и документы, указанные в 7.12 и в п.7.12.1., не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

- Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения.

По требованию зрителя делается отметка на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

- Театр в течение 10 дней со дня приема заявления в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

- По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью театр принимает решение о возврате денежных средств либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п.7.12.8.

- О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.7.12.8., несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает Зрителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает Зрителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

- О принятом решении о возврате денежных средств Зрителю в размере полной стоимости Комплекта театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Театр осуществляет возврат денежных средств Зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

- В случае отказа зрителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью, посетитель вправе вернуть Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате представлено в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;

- Комплект не оплачен Сертификатом постоянного зрителя;
- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.
- документы, указанные в п.7.12.1. настоящего Положения, представлены в сроки, установленные Положением;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- Комплект приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

7.13. В случае отказа зрителя от посещения проводимого театром зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

7.13.1. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем был приобретен Комплект, при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя.

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

7.13.2. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного Комплекта на посещение зрелищного мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета и кассового чека;
- б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- в) 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).

7.13.3. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в п.7.13.1 настоящего Положения, документов, указанных в п.7.13.2. настоящего Положения, Зритель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем в срок не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления и документы, указанные в 7.13.1. и в п.7.13.2., не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

7.13.4. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются театром в день их получения. По требованию зрителя делается отметка на копии заявления

о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

7.13.5. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов театр осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

7.13.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п.7.13.8., несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, театр сообщает зрителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: вручает зрителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств либо направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

7.13.7. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю в размере полной стоимости Комплекта театр не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет зрителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Театр осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

7.13.8. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого театром зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зритель вправе вернуть Комплект при соблюдении следующих условий:

- Комплект не является недействительным в соответствии с частью второй ст.52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в театр не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- документы, указанные в п.7.13.2. настоящего Положения, представлены в сроки, установленные Положением;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения зрелищного мероприятия и не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем Комплекта.
- Комплект не приобретен в рамках специальных программ и акций;
- Комплект не оплачен Сертификатом постоянного зрителя;
- Электронный билет не распечатан на оригинальном бланке в кассе Театра.

7.14. При осуществлении расчетов в виде возврата предварительной оплаты и (или) авансов, ранее внесенных физическими лицами за услуги в сфере культурно-массовых мероприятий Театром может быть сформирован с использованием ККТ один кассовый чек (БСО), содержащий сведения о всех таких расчетах, совершенных за расчетный период, не превышающий календарного месяца или установленный законодательством Российской

Федерации (но не позднее десяти календарных дней, следующих за днем окончания расчетного периода), без выдачи (направления) кассового чека (БСО) Зрителю.

7.15. Для возврата электронного билета, купленного на официальном сайте Театра www.helikon.ru, необходимо воспользоваться сервисом возврата электронного билета на сайте театра www.helikon.ru в разделе Билеты, указав в форме номер заказа и номер билета или отправить заполненный бланк заявления и необходимые документы на электронную почту KDAJ-tickets.helikon@culture.mos.ru Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Зрителем при оформлении Заказа.

7.16. В случаях, если при возврате Комплектов на спектакли администрация Театра усомнится в законности целей, для которых приобретались Комплекты Зрителем (возврат более двух Комплектов за несколько дней до спектакля, бланки с исправленной ценой, замеченная попытка продать Комплекты «с рук» у входа в театр и пр.) или усомнится в подлинности Комплектов, администрация имеет право отказать в возврате денежных средств Зрителю.

8. Правила посещения Театра

8.1. Приобретая Комплект на мероприятия Театра, зритель обязуется соблюдать общественный порядок в здании Театра.

8.2. Посещение Театра Зрителем и третьими лицами (посетителями, которым Покупатель приобрел Билет или Электронный билет) осуществляется при предъявлении Комплекта, а также документа, входящего в утвержденный перечень Приказа Департамента культуры от 21 ноября 2024 года № 926/ОД для Зрителя и каждого посетителя.

8.3. Материальный ущерб, причиненный Театру по вине зрителя, должен быть возмещен в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

8.4. Вход зрителей в Театр и работа обслуживающего персонала начинается не ранее, чем за 1 (один) час до начала мероприятия, вход в зрительный зал осуществляется после первого звонка и прекращается после третьего звонка.

8.5. При утере жетона или утраты личных вещей из гардероба, зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Театра.

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

8.7. В целях обеспечения охраны авторских и иных смежных прав фото-, кино-, видео-, телесъемка, любые виды аудиозаписи спектаклей или их фрагментов без специального разрешения администрации запрещены.

8.8. Вход в зрительный зал запрещается в верхней одежде, с напитками, едой и не приветствуется с цветами и в нетрезвом состоянии.

8.9. В целях безопасности зрителей в помещения Театра 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.

8.10. Запрещается заходить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, 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.














8.11. Цветы, предназначенные для артистов, должны быть переданы дежурным стюардам для последующего их вручения лицам, которым они предназначены.

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

Приложение №1
к Положению о порядке продажи и возврата
театральных билетов, ведения билетного
хозяйства и правил посещения
ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера»

Билет на бланке

Корешок билета ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера» ОКПО 41989856 ИНН 7703063504 Билет Серия ЕН	Московский музыкальный театр ГЕЛИКОН-ОПЕРА под руководством Дмитрия Бермана 20.03.2025 19:00 Мадам Баттерфляй (16+) Иванов Иван Иванович Зал «Стравинский» Большая Никитская ул., 19/16, стр. 1 Партер левая сторона ряд 7, место 21 Цена: 5000 руб. Билет	Большая Никитская 19/16, стр. 1 Касса тел. +7 495 250-22-22 Серия ЕН <small>Утвержден приказом Министерства культуры РФ № 702 от 29 июня 2020 г. Типография ООО «НЕОПРИНТ», ИНН 7841345341, ОГРН 5067847420581, г. Москва, www.neoprint.ru, тел. +7(495) 984-91-48. Заказ №10774, тираж 1000, 04.2024 г.</small>	КОНТРОЛЬ
--	--	---	-----------------

      	Правительство Москвы Департамент культуры г. Москвы ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера» ОКПО 41989856 ИНН 7703063504 Информация для зрителей: 1. Театр открывается за 1 час до начала спектакля 2. Вход в зрительный зал после третьего звонка не желателен 3. В случае опоздания на спектакль, занять свое место в зрительном зале возможно только в антракте 4. В случае отмены или переноса спектакля возврат денег осуществляется в кассе театра, не позднее заявленной на билете даты	 ГЕЛИКОНОПЕРА
      	     	

Приложение №2
к Положению о порядке продажи и возврата
театральных билетов, ведения билетного
хозяйства и правил посещения
ГБУК г. Москвы «ММТ «Геликон-опера»

Электронный билет

<p>Правительство Москвы Департамент культуры г. Москвы Билет утвержден приказом Министерства Культуры РФ от 29.06.2020 №702</p>	 <p>ГЕЛИКОНОПЕРА</p>	<p>ГБУК г.Москвы "Московский музыкальный театр "ГЕЛИКОН-ОПЕРА" под руководством Дмитрия Бертмана"</p> <p>Большая Никитская ул., 19/16, стр. 1 тел. +7 (495) 250-1111, +7 (495) 250-2222 ИНН 7703063504, ОКПО 41989856 www.helikon.ru</p>
<p>20.03.2025 19:00 Мадам Баттерфляй (16+) Зал "Стравинский" Большая Никитская ул., 19/16, стр. 1 Партер левая сторона, ряд 7, место 21</p>		 <p>Электронный билет № _____ Цена: 5000 руб. Билет на имя: Иванов Иван Иванович Дата покупки: 22.01.2025</p>