

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУК г. Москвы
«Театр Олега Табакова»

от

11 декабря

2025 г.

152



ПРАВИЛА

**продажи, бронирования, возврата и переоформления театральных
билетов в государственном бюджетном учреждении культуры города
Москвы «Московский театр Олега Табакова»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи, бронирования, возврата и переоформления театральных билетов в государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский театр Олега Табакова» (далее – Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже билетов на культурно-зрелищные мероприятия, проводимые Театром, и разработаны в соответствии с:

- 1) Гражданским кодексом Российской Федерации, Налоговым кодексом Российской Федерации, Бюджетным кодексом Российской Федерации;
- 2) Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 3) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 4) Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 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»;
- 5) Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2011 № 590 «О Министерстве культуры Российской Федерации» (вместе с «Положением о Министерстве культуры Российской Федерации»);
- 6) Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»;
- 7) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 8) Постановлением Правительства Российской Федерации 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»;
- 9) Приказом Департамента экономической политики и развития г. Москвы и Департамента финансов г. Москвы от 05.09.2011 № 123-ПР/264

«Об утверждении Методических рекомендаций по установлению порядка определения платы за оказание государственными бюджетными учреждениями города Москвы гражданам и юридическим лицам за плату государственных услуг (выполнение работ), относящихся к их основным видам деятельности»;

10) Приказом Департамента культуры города Москвы от 06.12.2018 № 1024/ОД «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы»;

11) Постановлением Правительства Москвы от 16.09.2025 № 2273-ПП «Об отдельных особенностях посещения мероприятий в сфере культуры, проводимых в подведомственных Департаменту культуры города Москвы организациях»;

12) Приказом Департамента культуры города Москвы от 16.09.2025 № 838/ОД «Об отдельных особенностях посещения мероприятий в сфере культуры, проводимых в подведомственных Департаменту культуры города Москвы организациях»;

13) Иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации и города Москвы, регулирующими правоотношения в сфере распространения театральных билетов и правила посещения театральных мероприятий.

1.2. Во исполнение постановления Правительства Москвы от 16.09.2025 № 2273-ПП «Об отдельных особенностях посещения мероприятий в сфере культуры, проводимых в подведомственных Департаменту культуры города Москвы организациях», Театр и (или) уполномоченные им лица осуществляют реализацию билетов на культурно-зрелищные мероприятия, проводимые Театром и/или в помещениях Театра, на основании документов, перечень которых утвержден приказом Департамента культуры города Москвы от 16.09.2025 № 838/ОД «Об отдельных особенностях посещения мероприятий в сфере культуры, проводимых в подведомственных Департаменту культуры города Москвы организациях» (далее – Перечень), а также размещают на билетах сведения о Покупателе (Фамилия Имя Отчество (при наличии)).

1.3. Посещение Покупателями мероприятий, проводимых Театром и/или в помещениях Театра, осуществляется на основании документов, утвержденных в Перечне. Билет, содержащий сведения о Покупателе (Фамилия Имя Отчество (при наличии)) дает право на посещение мероприятия только при предъявлении документа, утвержденного Перечнем. При несоответствии сведений о Покупателе, указанных в билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в билете, Покупатель не допускается на мероприятие без возмещения затрат на покупку билетов.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ В КАССАХ ТЕАТРА

2.1. Театр самостоятельно определяет перечни продаваемых мероприятий в зависимости от состава и квалификации персонала, спроса и других финансово-хозяйственных и творческих обстоятельств и задач.

2.2. Театр 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 Художественного руководителя Театра утверждается стоимость билетов. Аншлаговая стоимость мероприятия утверждается на основании утверждённых цен на билеты и распысовки зрительного зала.

2.3. В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Театр указывает расценки мест зрительных залов на все мероприятия Театра на официальном сайте: <https://tabakov.ru>.

2.4. Продажа билетов производится Театром в кассе Театра, на сайте Театра, а также организациями по распространению билетов на основании договоров, заключенных с Театром:

1) адреса касс Театра:
- в ГУМе: Красная площадь, 3 (ежедневно с 11:00 до 21:00, телефон кассы: +7 (967) 089-84-71), справки и заказ билетов доступны для зрителя (покупателя) ежедневно;

- ул. Чаплыгина, д. 1А, стр. 1.

2) адрес сайта Театра: <https://tabakov.ru>;

3) список организаций – официальных распространителей билетов Театра размещен на официальном сайте Театра, согласно Федеральному закону от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

2.5. При покупке билета на мероприятия в кассе Театра, сведения Покупателя в билет вносит кассир, а Покупатель, получив на руки билет, обязан убедиться в правильности внесённых сведений. Покупатель берёт на себя ответственность за достоверность указанных при покупке билета сведений и даёт согласие на их обработку и хранение в билетной системе.

2.6. Продажа Билетов производится за наличный/безналичный расчет и/или по картам различных платежных систем в валюте Российской Федерации с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

2.7. Покупатель при бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе сообщает оператору/кассиру необходимые сведения, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Театра в установленный срок.

2.7.1. Срок брони составляет 48 (Сорок восемь) часов с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется. Театр оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом Покупателю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное мероприятие.

2.8. Юридическому лицу в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться к заведующей билетными кассами по телефону: +7(495) 499-96-43 или по адресу электронной почты teatrtabakova@culture.mos.ru, направив сканированную копию письма-заявки на оригинальном бланке с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета.

2.8.1. Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Театра билеты будут распечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии необходимых документов.

2.8.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

2.8.3. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассе Театра.

2.9. Билет не дублируется и не подлежит восстановлению в случае утраты.

2.10. Правила покупки, применения, переоформления и возврата электронных билетов размещены на официальном сайте Театра <https://tabakov.ru> в разделе «Билеты».

3. ОТМЕНА, ЗАМЕНА ИЛИ ПЕРЕНОС МЕРОПРИЯТИЯ

3.1. В случае отмены, замены, переноса Мероприятия Театр размещает соответствующую информацию о сроках возврата билетов на официальном сайте Театра <https://tabakov.ru>. Кроме того, при наличии соответствующих сведений, Театр оповещает Покупателей об отмене, замене, переносе мероприятия путем отправки на указанный Покупателем адрес электронной почты соответствующего сообщения. Информация об отмене, замене, переносе мероприятия может быть доведена до Покупателей и путем их обзвона.

3.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие. Покупатель вправе вернуть Театру неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств в порядке и сроки, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, а также настоящими Правилами.

3.3. В случае отмены Мероприятия возврат билетов производится в течение 10 (Десяти) рабочих дней со дня распоряжения об отмене мероприятия, если распоряжением об отмене мероприятия не установлено иное.

3.4. В случае замены, переноса мероприятия возврат билетов производится в течение 3 (Трёх) рабочих дней со дня распоряжения о замене, переносе мероприятия, но не позднее времени начала мероприятия, если распоряжением о замене/переносе мероприятия не установлено иное. При переносе мероприятия, по истечении указанного срока, возврат билетов осуществляется в соответствии с пунктами постановления Правительства Российской Федерации 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» (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491), регулирующими отказ Покупателя от посещения мероприятия по инициативе Покупателя.

3.5. Возврат/обмен билетов на мероприятие, перенесенное, замененное или отмененное в связи с угрозой возникновения и (или) возникновением отдельных чрезвычайных ситуаций, введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, осуществляется в порядке и в сроки, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 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».

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА И ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТОВ

4.1. Возврат билетов осуществляется только при наличии заполненного заявления на возврат по форме, установленной в Приложении № 1 к настоящим Правилам. К заявлению о возврате прилагаются документы, указанные в постановлении Правительства Российской Федерации 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».

4.2. Входящие запросы о возврате билетов, поступившие на электронный адрес teatrtabakova@culture.mos.ru, рассматриваются Театром в течение 10 (Десяти) календарных дней.

4.3. Рассмотрение заполненных в письменном виде заявлений на возврат билетов, переданных в кассу Театра, происходит в течение 10 (Десяти) календарных дней.

4.4. Билеты, проданные со скидкой (в рамках специальных программ, акций, по промокодам и т.д.) не подлежат обмену и возврату, за исключением случаев отмены, переноса или замены мероприятия по инициативе Театра. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой (в рамках специальных программ, акций, по промокодам и т.д.), по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

4.5. Покупатель (Зритель) имеет право сдать в кассу Театра приобретенный им ранее билет на следующих условиях:

4.5.1. Не позднее чем за 10 (Десять) календарных дней до проведения Мероприятия, возврат осуществляется в размере номинальной стоимости билета;

4.5.2. Менее, чем за 10 (Десять) календарных дней, но не позднее чем за 5 (Пять) календарных дней до проведения Мероприятия – 50% от номинальной стоимости билета;

4.5.3. Не позднее чем за 3 (Три) календарных дня до проведения Мероприятия – 30% от номинальной стоимости билета;

4.5.4. Позднее чем за 3 (Три) календарных дня до проведения Мероприятия возврат не осуществляется.

4.6. В случае, когда причиной возврата является болезнь Покупателя, либо смерть лица, являющегося членом семьи зрителя или близким его родственником, возврат стоимости билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации. Покупатель должен уведомить Театр о невозможности посещения до начала мероприятия.

4.7. В случае болезни Покупатель вправе обратиться за возвратом одного билета на спектакль, приобретенный на лицо, предоставляющее официальный медицинский документ.

4.8. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским/платежным картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом. Для возврата билета, купленного в кассе Театра, необходимо предъявить в кассе оригинал неиспользованного и неповрежденного билета и банковскую/платежную карту, которой был оплачен билет.

4.9. При отмене, замене или переносе Мероприятия Театр осуществляет возврат стоимости билетов, реализованных в кассах Театра. Возврат бланков строгой отчетности производится в кассе Театра.

4.10. Покупатель, приобретший билет в кассе Театра, вправе обратиться в кассу Театра не позднее 10 (Десяти) календарных дней до дня проведения мероприятия с заявлением о переоформлении билета на другое лицо (далее – заявление о переоформлении) по форме, установленной в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

4.11. Заявление о переоформлении предоставляется Покупателем или его представителем, сведения о котором указаны в билете, лично в кассу Театра. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, утвержденного Перечнем, сведения о котором

указаны в билете, а также документа, утвержденного Перечнем, лица, на которое переоформляется билет.

4.12. Представление заявления о переоформлении представителем Покупателя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя Покупателя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

4.13. При получении заявления о переоформлении, Театр исходит из того, что Покупателем самостоятельно получено добровольное и прямое согласие лица, на которое переоформляется билет, на обработку его персональных данных Театром на условиях, изложенных в Политике конфиденциальности Театра.

4.14. Переоформление билета осуществляется кассой в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения Покупателем положений, предусмотренных настоящими Правилами.

4.15. Билеты, содержащие исправления, являются недействительными, не дают права посещения мероприятий и не принимаются к возврату или переоформлению.

4.16. Билет, который был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе по льготной цене (для льготной категории граждан), может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на указанную льготу. К заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу Покупателя, сведения о котором указаны в билете, и лица, на которое переоформляется билет.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. Приобретая билет, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил, Правил посещения Театра и Политики конфиденциальности Театра.

5.2. Покупатель несет ответственность за подлинность билета, в случае приобретения его не в кассе Театра, не на официальном сайте Театра и не у официальных распространителей.

5.3. Билет действителен только на одно лицо, независимо от возраста.

5.4. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билет, Покупателю следует самостоятельно обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятий Театра (информация указывается на афишах и на официальном сайте Театра).

5.5. Ответственность за несоблюдение ограничений, установленных в п. 5.4 настоящего Положения, несут лица, приобретшие билет без учета указанных ограничений, и/или родители (законные представители) этих лиц (детей).

5.6. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять по первому требованию представителям администрации Театра, в том числе работнику службы Театра по приёму зрителей.

5.7. При выявлении факта недействительности билета или неправомерного использования театрального (льготного) билета, администрация Театра может принять решение о запрете посещения зрителем, предъявившим такой билет, на мероприятия Театра.

6. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ПО РАСПРОСТАНЕНИЮ БИЛЕТОВ

6.1. С целью обеспечения доступности мероприятий, в соответствии с законодательством Российской Федерации и г. Москвы, по согласованию с Департаментом культуры г. Москвы, а также на основании локальных актов Театра, определяется категория граждан, которой предоставляется льготное право приобретения билетов и/или приобретение билетов по льготным ценам. В соответствии с приказами Департамента культуры города Москвы от 29.11.2018 № 1001/ОД «О программном модуле для формирования Перечней платных услуг и льгот» и от 06.12.2018 № 1024 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнения работ) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы».

6.2. Продажа билетов по льготным ценам производится только в кассе Театра при предъявлении документов, подтверждающих льготу, при этом билетный кассир обязан записывать в книгу учета документ, подтверждающий льготу.

6.3. Одновременно, при необходимости, предоставляется право на приобретение билета для одного лица, сопровождающего льготника, по полной стоимости билета на соответствующее мероприятие.

6.4. Гражданам, имеющим право на внеочередное приобретение билетов и/или на приобретение билетов по льготным ценам, может быть отказано в реализации их прав только в том случае, если все поступившие в кассу билеты на соответствующее мероприятие Театра к моменту их обращения за билетами уже проданы.

6.5. Граждане, приобретающие билет с применением соответствующих льгот, при входе в Театр на мероприятие должны иметь документы, которые подтверждают соответствующую льготу и удостоверение личности (паспорт или другой соответствующий документ).

6.6. При проведении процедуры возврата льготного билета в связи с отменой, заменой или переносом мероприятия или в связи с правомерным отказом зрителя от посещения, проводимого Театром мероприятия, кассовый чек, выданный кассиром в момент приобретения такого билета, является необходимым документом.

6.7. При выявлении факта передачи льготных билетов другим лицам, Театр вправе отказать этим лицам в посещении мероприятия.

Приложение № 1
к Правилам продажи, бронирования,
возврата и переоформления в ГБУК г. Москвы
«Московский театр Олега Табакова»

Художественному руководителю
ГБУК г. Москвы «Московский Театр Олега Табакова»
Машкову Владимиру Львовичу
105062, г. Москва, ул. Чаплыгина, д. 1А, стр. 1

от _____

паспорт серия _____ № _____

выдан « _____ » _____ г. _____

зарегистрированной(го) по адресу: _____

контактный телефон: _____

электронная почта: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за: _____ (указать билет),

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия: по собственной инициативе/в связи с болезнью Зрителя/в связи со смертью члена семьи Зрителя или его близкого родственника*выбрать необходимый вариант*.

Наименование зрелищного мероприятия: _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия: _____

Место размещения зрителя: _____ (место, ряд, сектор, зал).

Стоимость билета: _____ (цифрами и прописью).

Серия и номер билета _____.

Информация о форме оплаты покупки билета: _____
(наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения _____),
№ Заказа _____ № Транзакции _____
№ платежной карты, с которой была произведена оплата
заказа: _____
(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты).

Приложение: к заявлению необходимо приложить билет и кассовый чек, копию паспорта, подтверждающие документы – копию больничного листа, копии свидетельства о смерти и документов, подтверждающих родство.

« ____ » _____ 202__ года _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)

Приложение № 2
к Правилам продажи, бронирования,
возврата и переоформления в ГБУК г. Москвы
«Московский театр Олега Табакова»

Художественному руководителю
ГБУК г. Москвы «Московский Театр Олега Табакова»
Машкову Владимиру Львовичу
105062, г. Москва, ул. Чаплыгина, д. 1А, стр. 1

от _____

паспорт серия _____ № _____

выдан «_____» _____ г. _____

зарегистрированной(го) по адресу: _____

контактный телефон: _____

электронная почта: _____

Заявление

Прошу произвести произвести переоформление моего билета на:
_____ (указать билет),
на другое лицо: _____

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, на которое переоформляется билет).

Наименование зрелищного мероприятия: _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия: _____

Место размещения зрителя: _____ (место, ряд, сектор, зал).

Стоимость билета: _____ (цифрами и прописью).

Серия и номер билета _____.

Информация о форме оплаты покупки билета: _____

(наличный или безналичный расчет; в кассе зрелищного учреждения _____),

№ Заказа _____ № Транзакции _____

№ платежной карты, с которой была произведена оплата заказа: _____

(указать первые 6 и последние 4 цифры № карты).

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Оригинал неиспользованного билета;

2) Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, и лица, на которое переоформляется билет (в случае, если билет были приобретены по льготной цене);

С порядком переоформления билетов, утвержденным ГБУК г. Москвы «Московским театром Олега Табакова», ознакомлен(а).

« ____ » _____ 202 ____ года _____ / _____ /
(подпись) (расшифровка подписи)