

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ  
«МОСКОВСКИЙ ТЕАТР ОЛЕГА ТАБАКОВА»

## ПРИКАЗ

«09» июля 2024 г.

№ 137

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

В целях установления основных положений, регулирующих вопросы продажи, бронирования и возврата театральных билетов ГБУК г. Москвы «Театр Олега Табакова»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила продажи, бронирования и возврата театральных билетов в государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский театр Олега Табакова», согласно приложению к настоящему приказу.
2. Начальнику отдела по связям с общественностью А.Г. Чалбышевой обеспечить размещение Правил на официальном сайте ГБУК г. Москвы «Театр Олега Табакова».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя художественного руководителя М.А. Евсу.

Художественный руководитель



В.Л. Машков

**ПРАВИЛА  
ПРОДАЖИ, БРОНИРОВАНИЯ И ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ  
БИЛЕТОВ В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ «МОСКОВСКИЙ ТЕАТР ОЛЕГА  
ТАБАКОВА»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила продажи, бронирования и возврата театральных билетов в государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский театр Олега Табакова» содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (Театра) при продаже билетов, 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 (ред. от 08.12.2021) «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

5) Положением «О Министерстве культуры Российской Федерации», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2011 № 590 (в ред. от 26.01.2023);

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» (в ред. от 29.12.2022);

7) Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред. от 10.07.2023);

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

## **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 распоясовки 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) адрес кассы 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;

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. Продажа Билетов производится за наличный/безналичный расчет и/или по картам различных платежных систем в валюте РФ 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».

2.6. Покупатель при бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе сообщает оператору/кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Театра в установленный срок.

2.6.1. 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.

2.7. 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 [info@tabakov.ru](mailto:info@tabakov.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.

2.7.1. 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.

2.7.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

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

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

### **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, Театр оповещает Покупателей (Зрителей) 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 Зрителей и путем их обзвона.

3.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь объявленное Мероприятие. Покупатель (Зритель) 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 (Зрителя) от посещения Мероприятия по инициативе Покупателя (Зрителя).

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 ситуацией 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 БИЛЕТОВ**

4.1. Возврат билетов осуществляется только при наличии заполненного заявления на возврат по форме, установленной в Приложении к настоящим Правилам. К заявлению о возврате прилагаются документы, указанные в постановлении Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491.

4.2. Входящие запросы о возврате билетов, поступившие на электронный адрес [info@tabakov.ru](mailto:info@tabakov.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:

- не позднее чем за 10 (Десять) календарных дней до проведения Мероприятия, возврат осуществляется в размере номинальной стоимости билета;
- не позднее чем за 5 (Пять) календарных дней до проведения Мероприятия – 50 % от номинальной стоимости билета;
- не позднее чем за 3 (Три) календарных дня до проведения Мероприятия – 30 % от номинальной стоимости билета;
- позднее чем за 3 (Три) календарных дня до проведения Мероприятия возврат не осуществляется.

4.6. В случае, когда причиной возврата является болезнь Покупателя (Зрителя), 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.

## **5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

5.1. Приобретая билет, Покупатель (Зритель) принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил и Правил посещения Театра.

5.2. Покупатель (Зритель) 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 (Зрителю) 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 РАСПРОСТРАНЕНИЮ 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 Кассир Билетный обязан записывать в книгу учета документ, подтверждающий льготу.

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

6.3. 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.

6.4. 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).

6.5. 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.

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

Приложение  
к Правилам продажи, бронирования  
и возврата билетов 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)