

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ
"МОСКОВСКИЙ ПРОДЮСЕРСКИЙ ЦЕНТР"

ПРИКАЗ

25 декабря 2024 г.

№ 179

**Об утверждении Правил продажи и возврата билетов на мероприятия
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Московский продюсерский центр"**

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 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 Москвы от 20 ноября 2024 г. № 2638-ПП "О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы", приказом Департамента культуры города Москвы от 21 ноября 2024 г. № 926/ОД "О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы", Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московский продюсерский центр", а также в соответствии с договорами, заключенными с билетными агентами с целью реализации билетов на мероприятия Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московский продюсерский центр" (далее – ГБУК г. Москвы "Московский продюсерский центр"), и в целях регламентирования порядка продажи, бронирования и возврата билетов на зрелищные мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы "Московский продюсерский центр",

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить в соответствии с приложением к настоящему приказу и ввести в действие Правила продажи и возврата билетов на мероприятия Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы

"Московский продюсерский центр".

2. Начальнику отдела маркетинга С.В. Стэферу разместить утвержденные Правила продажи и возврата билетов на мероприятия Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московский продюсерский центр" на официальных Интернет-ресурсах ГБУК г. Москвы "Московский продюсерский центр".

3. Признать утратившим силу приказ ГБУК г. Москвы "Московский продюсерский центр" от 14 июля 2023 г. № 132 "Об утверждении Правил продажи и возврата билетов на мероприятия Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московский продюсерский центр"

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



А.С. Петров

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов на мероприятия
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Московский продюсерский центр"

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов на мероприятия Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московский продюсерский центр" (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных", постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 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 Москвы от 20 ноября 2024 г. № 2638-ПП "О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы", приказом Департамента культуры города Москвы от 21 ноября 2024 г. № 926/ОД "О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы", Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Московский продюсерский центр" (далее – Учреждение), а также в соответствии с договорами, заключенными с билетными агентами с целью реализации билетов на мероприятия Учреждения.

1.2. Настоящие Правила содержат основные положения, регулирующие порядок продажи и возврата билетов на мероприятия Учреждения через автоматизированные билетные системы, занимающиеся реализацией билетов: Intickets (ООО "Интикетс") и RUSSPASS (АНО "Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы") (далее – билетные системы), а также через уполномоченных билетных агентов Учреждения.

1.3. Билетными агентами Учреждения являются (далее - билетные агенты):

1.3.1. ООО "Московская дирекция театрально-концертных и спортивно-зрелищных касс" – TICKETLAND.

1.3.2. ООО "Биг Билет" – Bigbilet.

1.3.3. ООО "Кассир.ру Национальный билетный оператор" КАССИР.РУ.

1.3.4. ООО "Тикет Бэст".

1.3.5. ООО "Компания Афиша" (Афиша СБЕР).

1.3.6. ООО "Горбилет".

1.3.7. ООО "МТС Лайв".

1.3.8. ООО "Яндекс Музыка".

1.3.9. ООО "БИЛЕТНАЯ СИСТЕМА".

1.4. Учреждение не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у распространителей, не являющихся официальными представителями Учреждения в соответствии с п. 1.2, 1.3 настоящих Правил.

1.5. 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 билета следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах). Ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или лицах, их замещающих.

1.6. Каждое из мероприятий Учреждения подлежит классификации и отнесению к одной из следующих категорий:

а) для детей, не достигших возраста 6 (шести) лет - (знак информационной продукции "0 +");

б) для детей, достигших возраста 6 (шести) лет - (знак информационной продукции "6 +" и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания "для детей старше шести лет");

в) для детей, достигших возраста 12 (двенадцати) лет - (знак информационной продукции "12 +" и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания "для детей старше двенадцати лет");

г) для детей, достигших возраста 16 (шестнадцати) лет - (знак информационной продукции "16 +" и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания "для детей старше шестнадцати лет");

д) запрещено для детей (знак информационной продукции "18 +" и (или) текстовое предупреждение в виде словосочетания "запрещено для детей").

1.7. На мероприятия, проходящие в концертных залах Учреждения, дети до 3-х лет не допускаются без сопровождения взрослых. Дети от 3 лет допускаются в концертный зал без сопровождения взрослых. В случае посещения концертного зала ребенком старше 3 лет без сопровождения взрослого Учреждение не несет за него ответственность. На мероприятия,

проходящие в период с 22:00 до 8:00, несовершеннолетие допускаются только в сопровождении родителя или иного законного представителя.

1.8. Учреждение не несет ответственности за несоответствие мероприятия ожиданиям посетителя по его субъективной оценке.

2. Цена билетов и льготы

2.1. Учреждение самостоятельно устанавливает цены на билеты на все проводимые мероприятия, которые утверждаются приказом Учреждения или проводятся на основании соглашения о совместном проведении мероприятия.

2.2. Учреждение вправе проводить акции по продаже билетов путем установления промокодов для предоставления скидок на билеты. Для получения скидки по полученному промокоду посетителю необходимо на этапе ввода контактных данных ввести промокод в соответствующее поле. После его заполнения система автоматически пересчитает цену на билет согласно скидке по данному предложению.

3. Порядок продажи билетов

3.1. Продажа билетов на мероприятия Учреждения осуществляется в сети Интернет на сайтах и аккаунтах социальных сетей Учреждения через билетные системы INTICKETS и RUSSPASS, а также на сайтах билетных агентов Учреждения на основании заключенных с ними договоров. Список билетных агентов и систем размещен на сайтах Учреждения, а также утвержден п.1.2, 1.3 настоящих Правил.

3.2. Реализация билетов на мероприятия, проводимые в Учреждении с 15.03.2025, осуществляется на основании документов, перечень которых утвержден Департаментом культуры города Москвы¹: паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации; свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста); водительское удостоверение; удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета); социальная карта (карта москвича); свидетельство пенсионера; банковская карта (именная), в том числе Пушкинская карта; студенческий билет; паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного

¹ Приказ Департамента культуры города Москвы от 21.11.2024 № 926/ОД "О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы".

гражданина; вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации; разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации; удостоверение беженца; свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

3.3. Посетитель, приобретающий электронный билет, обязан ознакомиться с условиями покупки и порядком возврата билетов у билетного агента или билетной системы, через которую приобретается билет.

3.4. Билетные агенты и билетные системы вправе взимать плату за оказание посетителю сопутствующих услуг, сумма которой не возмещается покупателю при возврате билета. В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" и иными подзаконными нормативными правовыми актами величина установленных распространителями сборов должна составлять менее 10 % от стоимости билета.

3.5. На специально установленные Учреждением мероприятия возможно приобретение билетов по Пушкинской карте. Для покупки билета обязательно указать настоящие имя и фамилию владельца карты и его номер телефона. При входе на мероприятие работники площадки вправе попросить предъявить документ, удостоверяющий личность и подтверждение участия в программе "Пушкинская карта" (QR-код в приложении "Госуслуги.Культура").

4. Порядок возврата билетов

4.1. Возврат билетов, приобретенных через билетных агентов Учреждения или через билетные системы, осуществляется в установленном ими порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

4.2. Дополнительную информацию и/или разъяснения по возврату билетов посетитель может получить, обратившись в Учреждение по телефону: 8 (499) 728-00-58 или у администратора Учреждения с 10:00 до 22:00 по будням; по возврату билетов на мероприятия, проводимые Учреждением в Креативном пространстве "Новый Манеж", с 11:00 до 22:00 по телефону: 8 (985) 600-80-67.

4.3. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в порядке, и в сроки установленные билетным агентом и банком-эмитентом.

4.4. В случае отказа покупателя от посещения мероприятия Учреждения по причинам, не связанным с болезнью покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, покупатель имеет право в одностороннем порядке отказаться от оказания услуг Учреждения и вернуть билет на следующих условиях возврата:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия возвращается 100 % стоимости билета;

- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия возвращается 50 % стоимости билета;

- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия возвращается 30 % стоимости билета;

менее чем за 3 дня – 0%.

4.5. Возврат билетов по причине невозможности посещения мероприятия в связи с болезнью покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется на основании заявления покупателя и подтверждающих документов в порядке и сроки, установленные билетным партнером Учреждения, у которого был приобретен билет.

4.6. В случае замены, отмены или переноса мероприятия заявления на возврат билетов по инициативе покупателя принимаются билетными агентами Учреждения в течении 14 (Четырнадцать) календарных дней с даты официального соответствующего оповещения покупателей, по истечению данного срока возврат билетов не осуществляется.

4.7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость возвратных билетов полностью возмещается покупателю в соответствии с п. 4.6 настоящих Правил.

4.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные через билетные системы или на сайтах билетных агентов Учреждения, считаются действительными на замененное мероприятие.

4.9. Билеты, купленные по промокоду, возврату не подлежат, за исключением случаев, предусмотренных п. 4.5. и 4.7. настоящих Правил.

4.10. Возврат билетов, приобретенных покупателем по Пушкинской карте, осуществляется в соответствии с теми же правилами возврата, которые действуют для электронных билетов. При возврате денежные средства зачисляются только на реквизиты Пушкинской карты, с которой была произведена оплата заказа.

4.11. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине стоимость неиспользованных билетов не возмещается.

4.12. В случае отсутствия и/или не предъявления документов, данные которых указаны на билете, посетитель не допускается на мероприятие, возмещение денежных средств за покупку билета в таком случае не осуществляется.