ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ТЕАТР ЭРМИТАЖ»

П Р И К А З

31 августа 2023г. № 35.

Об утверждении правил посещения театра

Во исполнение требований Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и требований приказа Министерства культуры РФ от 22.03.2021 г. № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путёвки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» **приказываю**:

1. Утвердить правила посещения ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» (Приложение № 1);
2. Утвердить список официальных представителей учреждения, осуществляющих продажу билетов по агентским договорам, заключённым с ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в 2023-2024 гг. (Приложение № 2);
3. Утвердить формы Заявлений о возврате билета (Приложения №№ 3, 4, 5);
4. Назначить ответственным за приём и обработку заявлений о возврате билетов начальника отдела реализации билетов О.С. Ляпину
5. Разместить вышеназванные Приложения на официальном сайте театра;
6. Назначить ответственным за размещение на сайте руководителя литературно-драматургической части Д.С. Хованского
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор А.Р. Могинова

Приложение № 1 к приказу
ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж»
От 31.08. 2023 г. № 35

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА

Уважаемые зрители!

Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций просьба внимательно ознакомиться с настоящими Правилами посещения Театра до приобретения билета.

При посещении спектаклей, представлений, зрелищно-развлекательных мероприятий (далее — Мероприятия) Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский театр Эрмитаж» (далее — Театр), вы соглашаетесь с настоящими правилами:

1. Общие положения

1.1. Целью данных правил является обеспечение безопасности зрителей и работников Театра, обеспечение сохранности имущества Театра, охрана общественного порядка, исполнение требований Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и требований приказа Министерства культуры РФ от 22.03.2021 г. № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путёвки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия», в части оформления, реализации и возврата билетов на проводимые Театром Мероприятия.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путём размещения в кассе и на официальном сайте Театра в сети Интернет: https://ermistage.ru/ и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем (зрителем) всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению

письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и зрителем по покупке-продаже билетов.

1.3. Билет в Театр является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой изготовленный типографским способом бланк строгой отчётности, на который наносится билетная информация в соответствии с утверждённой приказом Министерства культуры РФ №702 от 29 июня 2020 г. формой: серия и номер билета; наименование Мероприятия; место, дата и время проведения Мероприятия; ряд и место размещения зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

1.4. Приобретая билет на Мероприятие Театра и предъявляя его на контроле в Театре, зритель обязуется соблюдать данные Правила и общественный порядок в здании Театра.

1.5. Договор возмездного оказания услуг оформляется путём выдачи покупателю билета. Продажа билетов производится с применением контрольно-кассовой техники. При приобретении Билета в кассе зрителям с 01 июля 2019 года в обязательном порядке выдаётся кассовый чек в бумажном виде, который зритель обязан сохранять до конца Мероприятия.

1.6. Вход в здание Театра осуществляется только при наличии действительного билета (официального приглашения на бумажном носителе, распечатанного электронного билета), приобретённого одним из законных способов. Зритель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключённых договоров на распространение билетов Театра (Уполномоченные). Список Уполномоченных см. в Приложении №2.

1.7. При потере билета, его утрате по любой причине билет не дублируется и не восстанавливается.

1.8. Возрастное ограничение, публикующееся на билете, носит рекомендательный характер. Тем не менее Театр не несёт ответственность за несовершеннолетних детей. При посещении Театра несовершеннолетними детьми, родители/представители/педагоги несут полную ответственность за ребёнка и соблюдение им настоящих Правил. Зритель соглашается с тем, что Мероприятия Театра могут быть не рекомендованы для определённых возрастных категорий. В случае несоответствия возраста ребёнка указанной на билете возрастной категории, претензии от зрителей не принимаются.

1.9. Билет 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.

1.10. Театр обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав Мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата стоимости билета.

1.11. Театр не несёт ответственности за несоответствие Мероприятия ожиданиям зрителя и его субъективной оценке.

1.12. Перед посещением Мероприятия зрителю необходимо ознакомиться с возможными изменениями, связанными с Мероприятиями, на официальном сайте Театра https://ermistage.ru/.

2. Приобретение билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на Мероприятия одним из следующих способов:

2.1.1. В кассе Театра по адресу: г. Москва, ул. Новый Арбат, д. 11, стр. 2. С режимом работы кассы можно ознакомиться как в самой кассе, так и на официальном сайте https://ermistage.ru/

2.1.2. На официальном сайте Театра в сети Интернет: https://ermistage.ru/ (электронный билет).

2.1.3. У Уполномоченных агентов (представителей, организаций) Театра.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить в кассе, по телефону +7 (495) 650-67-42, а также на сайте Театра в сети Интернет: https://ermistage.ru.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о театральной постановке, наличии льгот, правилах посещения Театра.

2.4. Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также выражает согласие с данными Правилами, как в случае приобретения билета на Мероприятие в кассе театра, так и в случае приобретения билета у Уполномоченного на это агента (представителя, организации) Театра, а также в случае приобретения электронного билета.

2.5. Покупка электронного билета на сайте Театра.

2.5.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте Театра в сети Интернет: https://ermistage.ru в разделе «Афиша», путём

нажатия напротив интересующего Мероприятия кнопки «Купить билет».

2.5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Театра, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать для посещения Мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на Мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.5.3. Электронный билет не является бланком строгой отчётности. Зритель может пройти на Мероприятие по электронному билету путём его предъявления в распечатанном виде. Электронный билет не подлежит обмену на билет на бланке строгой отчётности в кассе Театра.

3. Возврат билетов

3.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром Мероприятия, зрителю, по его инициативе, в установленном порядке возмещается полная стоимость билета Театром либо Уполномоченным лицом, у которого был приобретён билет, в случае наличия договора между Театром и Уполномоченным лицом, согласно которому на последнего возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

3.2. В случае замены Мероприятия билет считается действительным. По желанию зрителя он может подлежать обмену на билет на заменённое Мероприятие или возврату.

3.3. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, возврат стоимости билета зрителю осуществляется по заявлению, оформленному согласно образцу, указанному в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

3.4. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат стоимости билета зрителю осуществляется по заявлению,

оформленному согласно образцу, указанному в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

3.5. В случае отказа зрителя от посещения, проводимого Театром Мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктами 3.3. и 3.4. настоящих Правил, возврат стоимости билета зрителю осуществляется по заявлению, оформленному согласно образцу, указанному в Приложении № 4 к настоящим Правилам. При этом зритель имеет право:

3.5.1. за 10 и более дней (включая дату Мероприятия) вернуть 100% от номинальной стоимости билета;

3.5.2. за 5-9 дней (включая дату Мероприятия) — 50% от номинальной стоимости билета;

3.5.3. за 3-4 дня (включая дату Мероприятия) — 30% от номинальной стоимости билета;

3.6. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Театром Мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктами 3.3. и 3.4. настоящих Правил, менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия, Театром зрителю стоимость билета не возвращается.

3.7. Билеты, приобретённые организациями, подлежат возврату на основании и условиях заключённого договора с Театром.

3.8. Особенности возврата электронного билета, в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа могут определяться в соответствии с собственными правилами.

3.9. Способ возврата денежных средств определяется в соответствии с собственным порядком возврата.

3.10. Театр не несёт ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретённые у лиц, не являющихся Уполномоченными Театра.

3.11. Неиспользованный театральный билет не даёт права входа на другие Мероприятия, проводимые Театром.

3.12. В случае опоздания на Мероприятие по какой-либо причине Театр не возмещает покупателю стоимость услуги, указанной в билете.

3.13. Театр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе Театра и на официальном сайте https://ermistage.ru не менее чем за десять дней до начала их действия.

3.14. В соответствии с п. 2. ст. 1. Федерального закона от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре», билеты, купленные в рамках специальных программ (промокоды, скидки, льготы), возврату и обмену не подлежат, за исключением случаев отмены, замены либо переноса проводимого Театром Мероприятия в связи с режимом чрезвычайной ситуации.

3.15. Возврат денежных средств за билеты, приобретённые по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены. Возврат денежных средств за билеты, приобретённые за наличный расчёт в кассе Театра, производится наличными через кассу Театра. Возврат денежных средств за билеты, приобретённые у Уполномоченного лица, производится через Уполномоченное лицо, в соответствии с договором или с установленными им правилами возврата. Театр размещает информацию на своём сайте в том случае, если есть договорённость с Уполномоченным лицом о возврате денежных средств через кассу Театра.

3.16. Сервисный сбор, взимаемый Уполномоченным лицом (официальными представителями), и/или иные денежные средства, уплаченные зрителем сверх установленной Театром цены билета, Театром не возмещаются.

3.17. Возврат билетов в случае чрезвычайных ситуаций:

3.17.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части (далее – Режимы ЧС), Театр вправе предложить зрителю посетить то же или иное Мероприятие после отмены Режима ЧС.

3.17.2. Возврат полной стоимости билета в случае отмены, замены либо переноса проводимого Театром Мероприятия в связи с Режимом ЧС производится на основании 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 путёвок 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 её части, утверждённого постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 442 (с последующим изм. и доп.):

- не позднее 180 дней со дня обращения зрителя о возврате стоимости билета электронного билета в Театр или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен и приобретён билет. *(При этом, если день обращения*

посетителя пришёлся на время, когда действовали указанные режимы, то 180 дней отсчитывается с первого рабочего дня после отмены соответствующих режимов).

- не позднее 180 дней со дня обращения зрителя о возврате стоимости билета в Театр или к уполномоченному лицу, но не ранее даты отмены режима чрезвычайной ситуации.

4. Проход в Театр

4.1. Проход зрителей в Театр осуществляется строго по билетам через центральный вход за 1 час до начала Мероприятия.

4.2. Один билет даёт право посещения Театра одному человеку. На вечерние спектакли допускаются дети с 10 лет в сопровождении взрослого. Все посещающие Театр зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет. Необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра. (см. п. 1.7.)

4.3. Во избежание очередей на входе в Театр перед началом Мероприятия, связанных с контролем билетов и проверкой металлодетекторами на наличие запрещённых предметов, администрация Театра рекомендует заранее приходить на Мероприятие.

4.4. При входе в Театр зрители должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролёра, уполномоченного проверить билеты на входе в Театр, а также лиц, осуществляющих проверку зрителей с использованием металлодетекторов. В случае обнаружения запрещённых к проносу в Театр предметов: колюще-режущих предметов, оружия, средств самообороны (носимых на законных основаниях, имеющих разрешение на оружие) — зритель обязан их сдать на хранение. Зритель не имеющий разрешения на ношение обнаруженного вышеназванного оружия, выданного уполномоченным на то государственным органом, в Театр не допускается.

4.5. В случае нежелания зрителя пройти контроль или сдать на хранение запрещённые к проносу в Театр предметы, администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра без возвращения стоимости билета.

4.6. Администрация Театра вправе отказать в посещении зрителям при отсутствии у них средств индивидуальной защиты (масок) в период угрозы возникновения и/или при возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций,

введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части.

4.7. Запрещается проходить в Театр в рабочей или грязной/дурно пахнущей одежде, в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также приводить/проносить в Театр животных.

4.8. В случае выхода зрителя из Театра контролёр вправе потребовать предъявить билет при его возвращении обратно в Театр.

4.9. Зрители, которые приобрели билеты, но не выполнили какое-либо из перечисленных выше правил посещения Мероприятия, на Мероприятие не допускаются. Стоимость билетов в этом случае Театром не компенсируется.

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

4.11. Во время нахождения в Театре зрители обязаны бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба — возместить его в полном объёме, в соответствии с законодательством РФ.

4.12. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23 февраля 2013 года 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в здании Театра категорически запрещено.

4.13. Зрителю категорически запрещается выходить на сцену Театра, посещать технические и служебные помещения.

4.14. Зрители, не выполняющие указания администрации Театра и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения, а также настоящие Правила могут быть удалены из Театра. При этом стоимость билетов не компенсируется и не возвращается.

4.15. Права на фото- и видеосъёмку, производимую в любом помещении Театра и осуществляемую сотрудниками Театра (или по договору с Театром) принадлежат Театру.

5. Проход в зрительный зал и просмотр Мероприятия

5.1. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

5.2. Зрители обязаны занимать места согласно указанным в билете номерам ряда и места.

5.3. Администрация Театра имеет право осуществлять проверку у зрителей наличия и действительности билетов.

5.4. Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещён.

5.5. После третьего звонка зритель не имеет права требовать от Театра предоставления места, обозначенного в его билете, до антракта.

5.6. Вход в зрительный зал с едой и напитками, с профессиональными средствами аудио- и видеозаписи, в верхней одежде, а также с крупногабаритными предметами (тележками, сумками, чемоданами и др.) воспрещён.

5.7. В случае выхода зрителя из зрительного зала контролёр вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в зал для просмотра Мероприятия.

5.8. Во время Мероприятия запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей, шуметь, разговаривать, петь, издавать иные громкие звуки, раскачивать ряды зрительских кресел, пользоваться осветительными приборами, ходить по зрительному залу, принимать пищу и напитки, а также иным образом мешать просмотру Мероприятия. Родители/представители/ педагоги должны обеспечить, чтобы дети, за которых они несут ответственность, не мешали просмотру Мероприятия другим зрителям.

5.9. На время Мероприятия необходимо выключить мобильные телефоны.

5.10. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать нарушителя покинуть зрительный зал и, в случае невыполнения этого требования, вывести зрителя из зрительного зала.

5.11. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, фотосъёмку и аудиозапись Мероприятия без письменного разрешения администрации Театра.

5.12. При нарушении зрителем правил просмотра Мероприятия, администрацией Театра может быть прекращён показ Мероприятия.

5.13. Лица, виновные в срыве Мероприятия, обязаны возместить Театру причинённые материальные убытки.

6. Гардероб

6.1. В холодное время года, верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб. Театр не отвечает за утрату денег, ценных бумаг и других вещей, в том числе драгоценных, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб вместе с верхней одеждой.

6.2. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере. Одежда

зрителю, потерявшему номерок, выдаётся в последнюю очередь после компенсации стоимости жетона.

6.3. После окончания спектакля гардероб работает 30 минут.

7. Согласие на обработку персональных данных

7.1. Зритель настоящим даёт своё согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром (номер телефона, адрес электронной почты, банковские реквизиты) в целях: продажи, возврата билетов на Мероприятия, проводимые Театром, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение, обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Театр гарантирует, что обработка персональных данных зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

7.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 2 к приказу
ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж»
От 31.08. 2023 г. № 35

Официальные представители учреждения, осуществляющие продажу билетов по агентским договорам, заключённым с ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» в 2023-2024 гг.

- ООО «МДТЗК» (ticketland.ru)
- ООО «КАССИР.РУ» (kassir.ru)
- ООО «Он-Лайн Дата Центр» (bigbilet.ru)
- ООО «Театральные кассы «Дилявер» (showmart.ru, dilyaver.ru)
- ООО «Тикет Бэст» (afisha.yandex.ru)
- АО «Почта Банк» (программа «Пушкинская карта»)
- ООО «Интикетс» (intickets.ru)

Приложение № 3 к приказу
ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж»
От 31.08. 2023 г. № 35

Форма заявления о возврате билета (электронного билета), содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищное мероприятие в связи с болезнью посетителя

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский театр Эрмитаж», адрес: г. Москва, ул. Новый Арбат, д.11, стр.2

От _____

ФИО посетителя или его представителя (отчество — при наличии)

_____

наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан документ

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет (электронный билет), в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (нужное подчеркнуть)	• В кассе: наличный / безналичный расчёт • На официальном сайте театра • На сайте официального представителя театра: _____

В случае приобретения билета по безналичному расчёту зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, в сроки, установленные правилами платёжных систем, по следующим реквизитам:

Получатель	
Номер счета	
Банк получателя	
БИК	
Корр. счёт	
ИНН	
КПП	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подаётся представителем посетителя).
2) Оригинал неиспользованного билета.
3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты

электронного билета.

4) Копия электронного кассового чека.
5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подаётся представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утверждёнными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утверждённым организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а). Мне понятно, что отсчёт срока возврата билета начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Выражаю своё согласие на обработку Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московский театр Эрмитаж» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

Заявитель: _____ / _____ « ____ » _____ 202__ г.
подпись *расшифровка*

Заполненное и подписанное заявление необходимо отсканировать/сфотографировать и отправить на электронную почту ermitazh.teatr@yandex.ru или передать в кассу Театра по адресу ул. Новый Арбат, д.11, стр.2.

Заполняется театром:

Заявление принято: « ____ » _____ 202__ г. _____ / _____
подпись *расшифровка*

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 202__ г.

Решение о возврате: _____ стоимости билета

Основание: _____

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей

_____ / _____ « ____ » _____ 202__ г.
подпись *расшифровка*

Приложение № 4 к приказу
ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж»
От 31.08. 2023 г. № 35.

Форма заявления о возврате билета (электронного билета), содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищное мероприятие в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский театр Эрмитаж», адрес: г. Москва, ул. Новый Арбат, д.11, стр.2

От _____

ФИО посетителя или его представителя (отчество — при наличии)

_____

наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан документ

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет (электронный билет), в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи / моего близкого родственника.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (нужное подчеркнуть)	• В кассе: наличный / безналичный расчёт • На официальном сайте театра • На сайте официального представителя театра: _____

В случае приобретения билета по безналичному расчёту зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, в сроки, установленные правилами платёжных систем, по следующим реквизитам:

Получатель	
Номер счета	
Банк получателя	
БИК	
Корр. счёт	
ИНН	
КПП	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подаётся представителем посетителя).
2) Оригинал неиспользованного билета.

3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
4) Копия электронного кассового чека.
5) Копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи посетителя или его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подаётся представителем посетителя).
7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновлённым) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утверждёнными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утверждённым организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а). Мне понятно, что отсчёт срока возврата билета начинается с даты регистрации настоящего заявления.
Выражаю своё согласие на обработку Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московский театр Эрмитаж» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

Заявитель: _____ / _____ « ____ » _____ 202__ г.
подпись *расшифровка*

Заполненное и подписанное заявление необходимо отсканировать/сфотографировать и отправить на электронную почту ermitazh.teatr@yandex.ru или передать в кассу Театра по адресу ул. Новый Арбат, д.11, стр.2.

Заполняется театром:

Заявление принято: « ____ » _____ 202__ г. _____ / _____
подпись *расшифровка*

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 202__ г.

Решение о возврате: _____ стоимости билета

Основание: _____

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей

_____ / _____ « ____ » _____ 202__ г.
подпись *расшифровка*

Приложение № 5 к приказу
ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж»
От 31.08. 2023 г. № 35

Форма заявления о возврате билета (электронного билета), содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя, на проводимое ГБУК г. Москвы «Театр Эрмитаж» зрелищное мероприятие по инициативе посетителя

В Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский театр Эрмитаж», адрес: г. Москва, ул. Новый Арбат, д.11, стр.2

От _____

ФИО посетителя или его представителя (отчество — при наличии)

_____

наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан документ

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет (электронный билет), в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) (нужное подчеркнуть)	• В кассе: наличный / безналичный расчёт • На официальном сайте театра • На сайте официального представителя театра: _____

В случае приобретения билета по безналичному расчёту зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, в сроки, установленные правилами платёжных систем, по следующим реквизитам:

Получатель	
Номер счета	
Банк получателя	
БИК	
Корр. счёт	
ИНН	
КПП	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подаётся представителем посетителя).
2) Оригинал неиспользованного билета.
3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты

электронного билета.

4) Копия электронного кассового чека.

6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подаётся представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утверждёнными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок, утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утверждённым организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а). Мне понятно, что отсчёт срока возврата билета начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Выражаю своё согласие на обработку Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Московский театр Эрмитаж» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

Заявитель: _____ / _____ « ____ » _____ 202__ г.

подпись *расшифровка*

Заполненное и подписанное заявление необходимо отсканировать/сфотографировать и отправить на электронную почту ermitazh.teatr@yandex.ru или передать в кассу Театра по адресу ул. Новый Арбат, д.11, стр.2.

Заполняется театром:

Заявление принято: « ____ » _____ 202__ г. _____ / _____

подпись *расшифровка*

Заявление зарегистрировано: « ____ » _____ 202__ г.

Решение о возврате: _____ стоимости билета

Основание: _____

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей

_____ / _____ « ____ » _____ 202__ г.

подпись *расшифровка*