

Приложение № 1
к Приказу № 397/П от 06.03.2025



Директор Д.Ю. Берестов

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ «МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР «ЛЕНКОМ МАРКА ЗАХАРОВА»

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе нижеприведенные определения используются в следующих значениях:

Мероприятие – зрелище, спектакль, экскурсия, концерт, представление, юбилей, бенефис, просмотр, предпремьерный показ, генеральный прогон или любое событие, которое проводится в Театре для массового зрителя.

Билет/именной билет– документ строгой отчетности, реализованный Посетителю с использованием автоматизированной системы продажи билетов или уполномоченных распространителей, удостоверяющий заключение между Театром и Посетителем договора на оказание услуг, дающего право Посетителю на посещение Мероприятия, указанного в билете при наличии соответствующего кассового чека. С 15.03.2025 билет может быть только именованным.

Электронный билет/электронный именной билет — цифровая запись в базе данных ООО «Компания Афиша», подтверждающая бронирование и оплату билета на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Покупателя, указанный при оформлении заказа, вместе с электронным чеком, который необходимо сохранять до конца Мероприятия Театра. Для посещения Мероприятия электронный билет, электронный именной билет необходимо распечатать или предъявить на экране мобильного устройства в виде PDF-документа с читаемым штрих-кодом/QR- кодом.

Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает Организатор мероприятия.

Услуга Театра – проведение мероприятий, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Покупатель — физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, осуществляющее покупку электронного билета/электронного именного билета, на официальном сайте Театра.

Посетитель — физическое лицо, действующее в целях, не связанных с

предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, чьи персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии) указаны на электронном именованном билете.

Кассовый чек — первичный учетный документ, сформированный в электронной форме, содержащий сведения о расчете и подтверждающий факт его осуществления.

Поставщик Зрелища – юридическое (или физическое) лицо, предоставляющее услуги по показу Зрелища, но не обременённое обязательствами по продаже (возврату, обмену) Билетов. Может не быть одновременно Организатором Зрелища.

Организатор Зрелища – юридическое (или физическое) лицо, организующее показ Зрелища, обременённое обязательствами по продаже (возврату, обмену) Билетов. Может не быть одновременно Поставщиком Зрелища.

Арендодатель – юридическое (или физическое) лицо, предоставляющее в аренду своё имущество (оборудование, сцену, помещения и т.д.) для проведения Зрелища. Может быть (не быть) одновременно и Организатором, и Поставщиком Зрелища.

День Мероприятия, Дата Мероприятия, Дата проведения Мероприятия – при использовании этих терминов подразумевается интервал времени, начинающийся в 00:00:00 и заканчивающийся в 23:59:59 дня проведения Мероприятия (то есть не то же самое, что «Время начала Мероприятия», но обязательно включающее его).

Время начала Мероприятия, Начало Мероприятия – указанные на Билете дата и время начала Мероприятия.

Документы для приобретения именованного билета – приобретение билета на мероприятия, запланированные к показу с 15 марта 2025 года, возможно по любому документу из следующего перечня: паспорт, загранпаспорт, паспорт иностранного гражданина, свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста), социальная карта Москвича, студенческий билет, Пушкинская карта, банковская карта (именная), военный билет, пенсионное удостоверение, водительское удостоверение, вид на жительство, разрешение на временное проживание, удостоверение беженца, свидетельство о предоставлении временного убежища.

Данные таких документов, как паспорт гражданина РФ, загранпаспорт, водительское удостоверение и иные могут быть сформированы при помощи сервисов Портала госуслуг Москвы (mos.ru) в мобильных приложениях "Мой ID", "Госуслуги".

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именованных 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 города 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 ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова» (далее Учреждение или Театр) и регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые Театром, а также правила посещения мероприятий Театра.

- 1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном сайте Театра www.lenkom.ru. Также любой Посетитель Театра может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к администратору Театра или на информационном стенде для Потребителей.
- 1.3. Настоящие Правила являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и Посетителем при покупке-продаже билетов.
- 1.4. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети Интернет или в кассе Театра путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление Заказа, оплата Заказа в полном объеме.
- 1.5. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 1.4. настоящей оферты (акцепт оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей оферты производится добровольно и в полном объеме.
- 1.6. Вносить изменения и дополнения в настоящие Правила Театр имеет право в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Покупателей/Посетителей.
- 1.7. Редакция Правил, утвержденная Приказом руководства Театра и размещенная на официальном сайте Театра (далее текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Покупателем и Театром применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Покупателем, при условии, что Покупатель сможет указать, какая именно редакция действовала в момент возникновения отношений.
- 1.8. Настоящие Правила доводятся до Покупателя/Посетителя путем размещения на официальном сайте Театра: <https://lenkom.ru>. Приобретая билет Театра, Покупатель соглашается с настоящими Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению Правил продажи, возврата электронных

билетов, электронных именных билетов, и переоформления электронных именных билетов, а также Правил посещения Театра (размещенных на сайте Театра по адресу: <https://lenkom.ru>).

- 1.9. В случае приобретения электронного билета/электронного именного билета, для третьего лица (Посетителя), Покупатель обязуется осуществить информирование Посетителя о настоящих Правилах и Правилах посещения Театра.

2. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ ИМЕННЫХ БИЛЕТОВ

- 2.1. В случае приобретения именного билета через кассу театра, кассир театра выдаёт Покупателю форму заявления на обработку общедоступных персональных данных, где Покупатель вносит свои общедоступные персональные данные (а именно: ФИО) и передаёт подписанное по установленной форме заявление кассиру, далее если заявление оформлено в соответствии с установленной Приложением №5 формой, кассир театра осуществляет продажу билета, запрашивая у Покупателя документ удостоверяющий личность из списка пункта 2.8 настоящих Правил, далее вносит указанные данные в систему, ответственность за достоверность и правильность вносимых сведений кассиром в билетную систему ООО «Компания Афиша» возлагается на Покупателя. Покупатель при подписании формы заявления, предложенной кассиром театра, всесторонне и полностью соглашается с условиями данного положения. В случае отказа Покупателя заполнить форму заявления на обработку общедоступных персональных данных (согласно приложению 5), то в продаже именного билета через кассу театра Покупателю будет отказано и предложено купить билет через официальный сайт театра: <https://lenkom.ru>.

- 2.2. Приобретая именной билет/электронный именной билет, Покупатель даёт свое согласие на обработку (любое действие (операцию) или совокупность действий операций), и совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление третьим лицам, доступ), удаление, уничтожение, в том числе билетным оператором ООО «Компания Афиша» и Департаментом информационных технологий г. Москвы (далее — Операторы) своих персональных данных:

- Фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии);
- Данные документа, удостоверяющего личность (серия, номер);
- Адрес электронной почты;
- Контактный телефон;
- иные персональные данные, перечень которых утвержден приказом Департамента культуры города Москвы от 21.11.2024 № 926/ОД, а также подтверждает получение согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются Покупателем на осуществление Операторами их обработки.

Покупатель подтверждает свое ознакомление и ознакомление третьих лиц, чьи персональные данные предоставлены им (Покупателем), с тем, что Операторы, осуществляющие обработку персональных данных, вправе в соответствии с частью 3 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-

ФЗ «О персональных данных» поручить обработку и передачу персональных данных третьим лицам.

Обработка персональных данных, предоставленных Покупателем, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента предоставления персональных данных действует до окончания дня проведения мероприятия.

- 2.3. Администрация Театра оставляет за собой право вносить изменения в состав исполнителей Мероприятий Театра без предварительного уведомления. Изменения в составе исполнителей не являются основаниями для возврата билета.
- 2.4. Билет/Электронный билет/электронный именной билет, — действителен для одного лица, независимо от возраста.
- 2.5. Дети допускаются на спектакли Театра в сопровождении взрослых при наличии отдельного Билета в возрасте от 10 лет, на детские спектакли — от 6 лет. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Театр рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение возрастных рекомендаций несут родители.
- 2.6. На все Спектакли (за исключением детских Спектаклей) установлен возрастной ценз от 16+. Возрастной ценз и ограничение на детские Спектакли 6+.
- 2.7. Билет/Электронный именной билет в обязательном порядке должен содержать фамилию, имя, отчество (при наличии) Покупателя или посетителя мероприятия.
- 2.8. Приобрести билет на мероприятия, запланированные к показу с **15 марта 2025 года**, можно по любому документу из следующего перечня:
 - Паспорт гражданина Российской Федерации*.
 - Загранпаспорт гражданина Российской Федерации*.
 - Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста)*.
 - Водительское удостоверение*
 - Удостоверение личности военнослужащего или военный билет.
 - Социальная карта*.
 - Свидетельство пенсионера.
 - Банковская карта (именная), в том числе "Пушкинская карта".
 - Студенческий билет.
 - Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.
 - Паспорт иностранного гражданина или иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве удостоверяющего личность.
 - Вид на жительство лица без гражданства.
 - Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.
 - Удостоверение беженца.
 - Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории

Российской Федерации.

- Электронный билет с отражением на нем электронного идентификатора QR-кода (при приобретении билетов на посещение культурно-зрелищных мероприятий, проводимых государственных учреждениях культуры города Москвы, физическими лицами, имеющими полный или стандартный доступ к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы" в соответствии с приложением 3 к постановлению Правительства Москвы от 7 февраля 2012 г. № 23-ПП "О доступе физических лиц, в том числе зарегистрированных в качестве индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц к подсистеме "личный кабинет" государственной информационной системы "Портал государственных и муниципальных услуг (функций) города Москвы")*.

* Допускается предъявление документов, отмеченных звёздочкой (*), в виде сведений, сформированных в автоматизированном режиме посредством мобильного приложения "Мой id" без дублирования указанных документов на бумажном носителе.

* Предъявление документа осуществляется с помощью мобильных приложений "Мой id", "Госуслуги Москвы" и "Моя Москва".

- 2.9.** При покупке именного билета/электронного именного билета Покупатель самостоятельно вносит свои персональные данные или данные Посетителя, для которого приобретается именной билет/электронный именной билет, в установленную форму. **Покупатель берет на себя ответственность за достоверность персональных данных, указанных при покупке такого билета.**
- 2.10.** Именной билет/электронный именной билет дает право на посещение Театра только при предъявлении документов, удостоверяющих личность Покупателя/Посетителя (ФИО посетителя), указанного в билете.
- 2.11.** Приобретение билетов на основании документов, подтверждающих личность, осуществляется только в отношении мероприятий, по которым предусмотрена рассадка. На экскурсионные и иные услуги, а также иные мероприятия, в рамках которых не предусмотрена рассадка зрителей, реализация билетов и посещение таких мероприятий осуществляются в обычном порядке без предоставления документов, подтверждающих личность.
- 2.12.** При проходе на Мероприятие по именному билету/ электронному именному билету, Покупатель/Посетитель одновременно с билетом обязан предъявить контролеру один из документов, удостоверяющих его личность, согласно перечню, указанному в п. 2.8 Правил.

При несоответствии указанных в билете сведений о Покупателе/Посетителе, данным, содержащимся в предъявленном документе и/или при отсутствии требуемых документов, Театр не допускает Покупателя/Посетителя на мероприятие без возмещения затрат на приобретение билета.

3. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ

- 3.1. Порядок приобретения Билетов по безналичному расчёту с использованием**

платежных реквизитов театра:

- 3.1.1.** В случае использования при оплате заказа безналичного расчета, после оформления заказа и его оплаты, для гарантии выбранных мест, Покупатель направляет копию (файл, скан, принт-скрин, фото - выбирать любой удобный вариант) платежа (платёжного поручения, квитанции) до времени, указанному при бронировании (в сопроводительном письме), на адрес lenkom.im@yandex.ru.
 - 3.1.2.** После зачисления перевода на расчётный счёт, Театр направляет письмо с электронными Билетами и чеки (последнее – только для физических лиц). Электронные Билеты нельзя обменять на БСО (Бланки Строгой Отчётности (то есть на обычные «картонные» билеты)). Особенности по получению и использованию билетов на Зрелища, Организатором которых является Театр, и проводимые на других площадках (не на сцене Театра), будут указаны в сопроводительных письмах к заказу.
 - 3.1.3.** Если перечисленные деньги зачислены на расчётный счёт театра с опозданием (то есть заказ уже аннулирован) и выбранные при бронировании Билеты реализованы, театром будет предложено: выбрать на этот же или иной Спектакль другие места (при наличии) на аналогичную сумму; получить обратно перечисленные средства безналично.
 - 3.1.4.** Если в случае замены (или переноса) Спектакля, Покупатель отказывается от просмотра заменённого (или перенесённого) Мероприятия и письменно сообщил об этом по электронной почте на адрес lenkom.im@yandex.ru, денежные средства в полном объёме будут возвращены на тот расчётный счёт, откуда они поступили. Если Мероприятие отменено – Покупателю необходимо только отследить поступление возвращённых средств на расчётный счёт. В случае, если Покупатель отправил деньги «без открытия счёта» (например, обратился в отделение Сбербанка и оплатил выставленный Счёт), необходимо предоставить любые реквизиты для возврата денежных средств, где получателем платежа будут указаны фамилия, имя, отчество Покупателя.
 - 3.1.5.** Получить оригинал счёта и фискальные чеки оплаты (последнее – только для физических лиц) можно до начала Мероприятия (или до начала первого Мероприятия, если в заказе Билеты на различные События). Счёт-фактура предоставляется по требованию после Даты проведения Мероприятия.
- 3.2. Порядок приобретения Билетов в кассе Театра или оплате Билетов банковской картой (VISA, MASTERCARD, МИР) на сайте Театра www.lenkom.ru:**
- 3.2.1.** По умолчанию, при оплате билетов на Сайте Театра (и получением писем от Театра (с подтверждением заказа) и от компании PayOnline (с подтверждением оплаты)), Покупателю отправляются электронные Билеты. Электронные Билеты нельзя обменять на БСО (Бланки Строгой Отчётности (то есть на обычные «картонные» билеты)). Особенности по получению и использованию Билетов на Зрелища, Организатором которых является Театр, и проводимые на других площадках (не на

сцене Театра), будут указаны в сопроводительных письмах к заказу.

- 3.2.2. Если Покупатель оплатил Билеты на Сайте Театра, Мероприятие заменено (или перенесено), и отказывается от просмотра заменённого (или перенесённого) Мероприятия, сообщив об этом по электронной почте адрес lenkom.im@yandex.ru – дополнительный визит в Театр не требуется. Деньги вернутся на карту плательщика в полном объёме.
- 3.2.3. В случае оплаты Билета на Сайте Театра и Мероприятие отменено – необходимо только отследить поступление возвращённых средств на банковскую карту плательщика.
- 3.2.4. Оформление возврата денежных средств в случае отмены, замены, переноса Спектакля, отказе от просмотра Заменённого (Перенесённого) Мероприятия, и в том случае, если форма билетов – БСО (то есть НЕ электронные билеты), возможно только при предъявлении этих Билетов, паспорта и заявления на возврат **в кассу Театра**. Возврат может быть осуществлён, как наличными, так и безналично.
- 3.2.5. Электронные Билеты являются достаточным подтверждением и обоснованием расходной операции для бухгалтерии в совокупности с выпиской банковской карты и отправленными Покупателю (через оператора фискальных данных (ОФД)) по электронной почте чеками. Данная операция в выписке банковской карты будет отображена, как LENKOM.RU. При оплате "Пушкинской картой" - LENKOM.RU PUSHKIN CARD.

3.3. **Порядок приобретения Билетов в кассах или на сайтах официальных распространителей:**

- 3.3.1. Допуск зрителей на Спектакли осуществляется при предъявлении БСО; распечатки электронных Билетов, а также демонстрации их на экране смартфона.
- 3.3.2. Получить информацию о возможности замены электронных билетов на БСО необходимо у оператора, сгенерировавшего электронные Билеты. Театр не обменивает электронные Билеты, приобретённые у распространителей, на БСО.
- 3.3.3. В случае отмены, замены или переноса и отказе Покупателя от просмотра заменённого или Перенесённого Мероприятия, возврат в размере себестоимости электронных Билетов будет произведён на ту банковскую карту, которой были оплачены данные электронные Билеты (возврат наличными невозможен; комиссионное вознаграждение, взимаемое распространителями, не возмещается), независимо от того, у кого Вы приобрели электронные Билеты.
- 3.3.4. Оформление возврата денежных средств если форма билетов – БСО в случае отмены, замены, переноса Спектакля, отказе от просмотра Заменённого (Перенесённого) Мероприятия, возможно только при предъявлении этих Билетов, паспорта и заявления на возврат в кассу Театра (любым лицом). Возврат может быть осуществлён, как наличными, так и безналично.
- 3.3.5. Транзакция по оплате электронного Билета в выписке банковской карты плательщика будет отображена так, как зарегистрирован распространитель Билетов в платёжных системах.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

- 4.1. Возврат билетов по причине болезни зрителя или смерти близкого родственника:**
- 4.1.1.** Производится в соответствии с постановлением Правительства РФ 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». Оформление возврата Билетов по указанным причинам возможно не позднее Дня проведения Мероприятия, т.е. до 23:59 даты Спектакля.
- 4.1.2.** Для оформления возврата билетов необходимо по электронной почте адрес lenkom.im@yandex.ru направить пакет документов (одно письмо не должно превышать объём в 5МВ), включающий:
- заполненное заявление на возврат Билетов (по форме, установленной в Приложении №1 или Приложении №2);
 - копию больничного листа (медицинской справки). Предоставленный больничный лист будет верифицирован в Фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации (Социальном фонде России);
 - свидетельства о смерти близкого родственника;
 - копию паспорта (разворот с ФИО и регистрацией);
 - бланки или файлы Билетов.
- 4.2. Возврат билетов в случае отмены Спектакля возможен** (в течение 10 дней после времени начала мероприятия, указанного на Билете), замены или переноса мероприятия (до времени и даты, объявленных администрацией, и представленных на официальном сайте театра www.lenkom.ru, но не позднее начала заменённого или переносимого мероприятия). Сервисный сбор, взимаемый другими распространителями, не возмещается. Возмещается только стоимость Билета.
- 4.3. Возврат билетов по инициативе зрителя.** Данный тип возврата осуществляется по заявлению (форма для заполнения представлена в Приложении №3).
- 4.4. Возврат средств при отказе от посещения мероприятия производится** в следующем размере:
- не менее чем за десять дней до проведения мероприятия, возврат осуществляется в размере номинальной стоимости билета;
 - не менее чем за пять дней до проведения мероприятия – 50 % от номинальной стоимости билета;
 - не менее чем за три дня до проведения мероприятия – 30 % от номинальной стоимости билета;
 - менее чем за три дня до проведения мероприятия возврат не осуществляется.
- 4.4.1.** Покупатель сообщает по электронной почте lenkom.im@yandex.ru об отказе от просмотра Спектакля, прислав файлы Билетов. Театр в ответном письме информирует об условиях возврата - как, когда, какую сумма

подлежит возврату.

Заявление на возврат электронных Билетов (по электронной почте) будет обработано текущим днём при поступлении заявления до времени окончания работы кассы (режим работы кассы). Заявление на возврат электронных Билетов, поступившее нам после окончания работы кассы, будет обработано на условиях возврата, соответствующих следующему дню.

- 4.4.2. Для возврата Билетов, приобретённых в кассе Театра, необходимо обращаться в кассу Театра напрямую.
- 4.4.3. Для возврата Билетов, приобретённых у других распространителей (ticketland.ru, ponominalu.ru, parter.ru, kassir.ru и т.д.), на Мероприятия, до Даты проведения которых **более 10 дней**, необходимо обращаться по месту приобретения Билетов. Для возврата Билетов по любой причине, приобретённых у других распространителей (ticketland.ru, ponominalu.ru, parter.ru, kassir.ru и т.д.), на Мероприятия, до Даты проведения которых **менее 10 дней** (а также в случаях отмены, замены или переноса Спектаклей), необходимо обращаться в Театр.
- 4.4.4. По Билетам, приобретённым в рамках специальных программ (льготы) и несоответствии условиям получения данных льгот, в посещении Театра может быть отказано без компенсации стоимости затраченных средств.

5. ПОРЯДОК ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ ИМЕННЫХ БИЛЕТОВ

- 5.1. **Порядок переоформления** электронных именных билетов на других лиц **установлен** Постановлением Правительства РФ 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». Форма заявления о переоформлении электронных именных билетов, в том числе электронных именных абонементов, утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 N 351.
- 5.2. В случае отказа от посещения Мероприятия Театра переоформление на других лиц электронных именных билетов имеет право Покупатель/Посетитель — физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, оплатившее электронный именной билет, или чьи персональные данные указаны на электронном именном билете.
- 5.3. Покупатель/Посетитель вправе обратиться с заявлением (по форме, установленной в Приложении №4) о переоформлении электронного именного билета на другое лицо не позднее, **чем за два часа** до начала проведения Мероприятия.
- 5.4. Заявление на переоформление электронного именного билета (Приложение №4), приобретенного **на сайте театра**, принимается по электронной почте на адрес театра: lenkom.im@yandex.ru (фото или скан-копия) **или в кассе театра** сотрудниками администрации театра, кассиром.

- 5.5. Подача заявления о переоформлении производится при предъявлении документа (в случае электронного билета скан-копии), удостоверяющего личность Посетителя, сведения о котором указаны в именном билете и документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.
- 5.6. Подписывая заявление о переоформлении именного билета Покупатель подтверждает свое согласие и получение им согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются им, на осуществление Театром обработки его (Покупателя) персональных данных и предоставленных им персональных данных третьих лиц (фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номер мобильного телефона) и иных сведений, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Театром с использованием средств автоматизации, в том числе следующих действий: сбор, систематизация, накопление, хранение, использование, доступ, предоставление третьим лицам, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных в целях покупки/переоформления и использования билетов на Мероприятия.
- 5.7. Электронный именной билет переоформляется без дополнительной оплаты.
- 5.8. В случае если Билет реализован в кассе театра и распечатан на бланке строгой отчетности, в т.ч. ККТ, переоформление билетов осуществляется кассиром на основании документов, указанных в п.5.5 и п.5.6 Правил, путем внесения изменений в заказ и выдачи дубликата билета с данными Зрителя, на которого переоформляется билет.
- 5.9. В случае приобретения билета **через виджет на сайте Театра, а также на сайте Afisha.ru** изменения вносит служба поддержки Афиша.ру, для чего Покупателю необходимо в форме обратной связи на сайте Afisha.ru: <https://www.afisha.ru/?theme=theme&form=feedback>, выбрать пункт «проблема с билетом» и заполнить все необходимые поля, предоставив следующую информацию:
- номер заказа, который необходимо изменить, сектор, ряд, место (при наличии);
 - данные о текущем владельце билета и данные нового владельца (ФИО, тип документа, номер документа).
- Далее служба поддержки Афиша.ру вносит изменения внутри системы, отправляет их в ДИТ и высылает Покупателю весь заказ на почту, указанную при покупке билетов.
- 5.10. В случае если Билет реализован через агентов (Яндекс.Афиша, Кассир.ру и т.д.), изменения должны быть внесены на стороне продавца. Покупателю необходимо обратиться по месту приобретения билетов. Далее агент вносит изменения на своей стороне и передает данные в ДИТ, а также в службу поддержки Афиши.

6. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ТЕАТРА

- 6.1. На все Спектакли (за исключением детских Спектаклей) допускаются дети с 10-летнего возраста, при наличии отдельного Билета и в присутствии взрослого сопровождающего. На детские Спектакли допускаются дети с 6 лет, при наличии отдельного Билета.
- 6.2. Запуск зрителей в Театр начинается за 1,5 час до начала Спектакля, на

Экскурсии – непосредственно перед началом.

- 6.3.** Видео- и фотосъёмка строго запрещены.
- 6.4.** Курение на территории Театра запрещено.
- 6.5.** На время Спектакля необходимо перевести средства мобильной связи в авиарежим или выключить.
- 6.6.** При посещении Театра необходимо распечатать каждый билет на листе формата А4, обратив внимание на чёткость и контрастность печати QR- и штрих-кодов, или предъявить их на экране смартфона, настроив подсветку (яркость экрана) на максимальный режим.
Внесение каких-либо изменений в Билет, в том числе с помощью графических редакторов запрещено.
По одному именному Билету можно пройти в Театр только одному зрителю, на то Мероприятие и на то посадочное место, которое указано в Билете.
- 6.7.** В случае, если билет оплачен, но, по каким-либо причинам Покупатель не посетил Мероприятие, услуга считается оказанной. Деньги не возвращаются, компенсация в форме перебронирования мест не предоставляется.
- 6.8.** Для зрителей с ограниченными физическими возможностями оказывается содействие при посещении Театра. С подробными условиями можно ознакомиться на сайте театра.
- 6.9.** Сохранять Билет необходимо до окончания Мероприятия.

Приложение 1 к
ПРАВИЛАМ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР
«ЛЕНКОМ МАРКА ЗАХАРОВА»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА, ЭЛЕКТРОННОГО ИМЕННОГО БИЛЕТА,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова»

От _____
ФИО посетителя (его представителя)

(наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, указанные в билете)	
Стоимость билета/электронного билета	
Серия и номер билета/электронного билета	
Информация о форме оплаты билета/электронного билета (адрес сайта организации исполнительских искусств в сети «Интернет»)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- Оригинал неиспользованного билета/электронного билета
- Копия электронного кассового чека
- Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия
- Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается 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), утвержденными основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (ФИО)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение 2 к
ПРАВИЛАМ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР
«ЛЕНКОМ МАРКА ЗАХАРОВА»

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА, ЭЛЕКТРОННОГО ИМЕННОГО
БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ
ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОКА В
СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ, НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова»

От _____
ФИО посетителя (его представителя)

(наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

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

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>Место размещения посетителя (место, ряд, указанные в билете)</i>	
Стоимость билета/электронного билета	
Серия и номер билета/электронного билета	
Информация о форме оплаты билета/электронного билета <i>(адрес сайта организации исполнительских искусств в сети «Интернет»)</i>	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- Оригинал неиспользованного билета/электронного билета
- Копия электронного кассового чека
- Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

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), утвержденными основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (ФИО)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение 3 к
ПРАВИЛАМ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР
«ЛЕНКОМ МАРКА ЗАХАРОВА»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ВОЗВРАТЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА, ЭЛЕКТРОННОГО ИМЕННОГО
БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, В СВЯЗИ С ОТКАЗОМ ОТ
ПОСЕЩЕНИЯ ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОБСТВЕННОЙ
ИНИЦИАТИВЕ

В ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова»

От _____
ФИО посетителя (его представителя)

(наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Прошу произвести возврат денежных средств за билет/электронный билет (*нужное подчеркнуть*) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>Место размещения посетителя (место, ряд, указанные в билете)</i>	
Стоимость билета/электронного билета	
Серия и номер билета/электронного билета	
Информация о форме оплаты билета/электронного билета <i>(адрес сайта организации исполнительских искусств в сети «Интернет»)</i>	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- Оригинал неиспользованного билета/электронного билета
- Копия электронного кассового чека
- Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается 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), утвержденными основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

_____ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (ФИО)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____

Приложение 4 к
ПРАВИЛАМ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР
«ЛЕНКОМ МАРКА ЗАХАРОВА»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
О ПЕРЕОФОРМЛЕНИИ НА ДРУГОЕ ЛИЦО ИМЕННОГО ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова»

От _____
ФИО посетителя (его представителя)

(наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести переоформление моего билета/электронного билета *(нужное подчеркнуть)*
на другое лицо:

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, на которое переоформляется электронный именной билет.	
Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(место, ряд, указанные в билете)</i>	
Стоимость билета (электронного билета)	
Номер билета (электронного билета)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- Оригинал неиспользованного билета/электронного билета
- Копия электронного кассового чека
- Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- Документы, подтверждающие льготу лица, которое переоформляет билет, и лица, на которое переоформляется билет (в случае если именной билет был приобретен по льготной цене).
- Согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет.

С порядком переоформления именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, установленным [постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491](#), а также с собственным порядком переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен (а).

(заполняется организацией исполнительских искусств или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (ФИО)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о переоформлении: _____

Приложение 5 к
ПРАВИЛАМ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕАТР
«ЛЕНКОМ МАРКА ЗАХАРОВА»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ
НА ОБРАБОТКУ ОБЩЕДОСТУПНЫХ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ
НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова»

От _____
ФИО посетителя (его представителя)

(наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

выражаю свое согласие, на обработку ГБУК г. Москвы «Московский государственный театр «Ленком Марка Захарова» общедоступных персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует с даты подписания настоящего заявления до дня, следующего за днем окончания мероприятия, либо до письменного отзыва согласия.

Подпись посетителя: _____

(Подпись и ФИО уполномоченного лица)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (ФИО)

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о продаже театрального билета: _____