

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ НОВЫЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»

П Р И К А З

5.11.2025г

№ 06-83

Об утверждении Положения о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский Новый драматический театр»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом Российской Федерации от 18 июля 2019г. №193 «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства Москвы от 20 ноября 2024г. № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» **приказываю:**

1. Утвердить и внести в действие с 01 декабря 2025г. Положения о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский Новый драматический театр»

2. Признать утратившим силу Положения о порядке продажи и возврата театральных билетов, ведения билетного хозяйства и правил посещения Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский Новый драматический театр» от 13.09.2019г

3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



В.И.Поповичева

УТВЕРЖДАЮ



Директор ГБУК г. Москвы

«Новый драматический театр»

В.И. Поповичева

05 ноября 2025г.

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА ТЕАТРАЛЬНЫХ БИЛЕТОВ, ВЕДЕНИЯ БИЛЕТНОГО ХОЗЯЙСТВА И ПРАВИЛ ПОСЕЩЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ «НОВЫЙ ДРАМАТИЧЕСКИЙ ТЕАТР»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 18.07.2019г. №193 «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы, экскурсии (далее-мероприятия), проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Новый драматический театр (далее - Театр), а также включает в себя Правила посещения мероприятий театра зрителями (далее - Правила).

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте Театра <https://newteatr.ru/>, и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Театром и зрителем по покупке-продаже билетов.

1.3. Театр обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

В случаях возникновения обстоятельств независящих от воли Театра, Театр предупреждает зрителей, что оставляет за собой право вносить изменения в актерский состав спектаклей (мероприятий) Театра после предварительного уведомления зрителей на официальном сайте Театра: <https://newteatr.ru/>.

Изменения в актерском составе по данным обстоятельствам не являются достаточным основанием для возврата зрителем билета.

2. Порядок продажи театральных билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия на официальном сайте Театра у официальных представителей Театра (Приложение 1 к настоящему Положению).

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить на сайте Театра.

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

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Театром), а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) дату и время оказания услуги (время начала проведения спектакля (мероприятия));
- в) место проведения мероприятия и место зрителя в зрительном зале;
- г) цену услуги, и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.5. Порядок покупки электронного билета на сайте Театра:

2.5.1. Приобрести билет в режиме реального времени зрители могут на официальном сайте Театра: <https://newteatr.ru/>. Сервис предоставлен ООО «Компания Афиша».

2.5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных ООО «Компания Афиша», подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие (спектакль).

Материальным носителем билета является файл электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо распечатать или предъявить в виде PDF- документа с читаемым штрихкодом/QR-кодом на экране мобильного устройства для посещения мероприятия.

Перед спектаклем необходимо предъявить документ, чтобы подтвердить информацию, указанную в билете. При отсутствии документа или

несовпадений личных данных с теми, что указаны на билете, посетителя не допустят на спектакль, стоимость билета не возмещается.

При покупке необходимо указывать ФИО, номер телефона, адрес электронной почты, серию и номер любого из перечисленных документов:

- российский или заграничный паспорт
- свидетельство о рождении
- социальная карта москвича
- студенческий билет
- Пушкинская карта
- именная банковская карта
- военный билет
- пенсионное или водительское удостоверение
- паспорт иностранного гражданина
- вид на жительство
- разрешение на временное проживание
- удостоверение беженца или свидетельство о предоставлении временного убежища

Данные указываются для зрителей старше 14 лет*. Детям младше 14 лет, приходящим на спектакль в сопровождении взрослого предоставлять перечисленную информацию не нужно.

2.5.4. Для передачи билетов их другому человеку и смены персональных данных в билете необходимо заранее обратиться в службу поддержки билетного оператора:

- если билет приобретался на сайте театра или в компании Афиша – support@afisha.ru.
- если билет приобретался у оператора МТС Лайв – 8(800)250-20-86 или support@ticketland.ru.
- если билет приобретался у оператора Кассир.ру - info.msk@kassir.ru
- если билет приобретался Бигбилет / Bigbilet – sales@bigbilet.ru

Если билеты были куплены без указания личных данных, нужно обратиться к оператору, сообщить о сбое и дополнить необходимую информацию.

3. Порядок возврата театральных билетов

3.1. Возврат билетов или передача их другому человеку возможна, для этого необходимо заранее обратиться в службу поддержки билетного оператора:

- если билет приобретался на сайте театра или в компании Афиша – support@afisha.ru.
- если билет приобретался у оператора МТС Лайв – 8(800)250-20-86 или support@ticketland.ru.
- если билет приобретался у оператора Кассир.ру - info.msk@kassir.ru
- если билет приобретался Бигбилет / Bigbilet – sales@bigbilet.ru

3.2. Возврат билетов по инициативе зрителя возможен по заявлению зрителя в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №193-ФЗ от 18.07.2019 г.

При этом возвращается:

- не позднее 10 дней до начала мероприятия (спектакля) – 100% от стоимости билета;
- менее 10 дней, но не позднее 5 дней до дня начала мероприятия (спектакля) – не менее 50% от стоимости билета;
- менее 5 дней, но не позднее 3х дней до дня начала мероприятия (спектакля) – не менее 30% от стоимости билета;
- менее 3х дней до дня начала мероприятия (спектакля) возврат стоимости билета не осуществляется.

3.2.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя или смертью члена его семьи или близкого родственника (согласно Семейному кодексу РФ это супруги, родители, дети) возвращается 100% стоимости билетов. Билеты принимаются к возврату не позднее 10 дней с даты проведения мероприятия, на которые был приобретен билет. При подаче заявления зритель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, а также неиспользованный билет и оригинал справки медицинского учреждения или копию листка о нетрудоспособности. Возврат денежных средств в данном случае может быть осуществлен в тот же день или в целях проверки подлинности документа и указанных в них сведений в срок до 7 дней со дня регистрации заявления зрителя. Возврат билетов осуществляется по форме заявления, разработанной на основании утвержденного Приказа Минкультуры России от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов,

именных абонементов и именных экскурсионных путевок, 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 путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» (Приложение №2 к настоящим Правилам).

3.2.2. Возврат билетов, приобретенных у официальных представителей и партнеров Театра (Приложение №1 к настоящим Правилам), по инициативе зрителя осуществляют только официальные представители и партнеры Театра согласно их условиям возврата.

3.3. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия (спектакля) стоимость услуги по сдаваемым билетам возмещается зрителю полностью (100%).

3.3.1. Билеты принимаются в следующие сроки: - при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия; - при переносе мероприятия – с момента официального оповещения и до времени и даты, объявленных Театром и представленных на сайте Театра, но не позднее начала перенесенного спектакля; - при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия и в срок до 10 календарных дней после отмененного мероприятия.

3.3.2. Официальные партнёры и представители Театра осуществляют возврат только номинальной стоимости билетов. Сервисный сбор, взимаемый официальными партнерами и представителями за дополнительные услуги, не возмещается.

3.3.3. Билеты, приобретенные у официальных партнеров Театра, подлежат возврату только по месту их приобретения зрителем.

3.4. Для возврата электронных билетов в сроки, установленные настоящим Положением, и приобретенных на официальном сайте Театра, необходимо связаться с технической поддержкой по тел.: +7(800)505-67-91, по e-mail: support@afisha.ru. Денежные средства будут возвращены безналичным путем на то платежное средство, с которого была произведена оплата и по тем же банковским реквизитам, по которым была произведена покупка билета.

3.5. В случае изменения реквизитов зрителю необходимо направить новые банковские реквизиты по почте: support@afisha.ru.

3.6. Срок возврата денежных средств – от 3 до 30 дней с даты поступления заявления от зрителя.

3.7. Билеты, приобретенные организациями, подлежат возврату, в порядке и на условиях заключенного договора с Театром.

3.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные у официальных представителей Театра, считаются действительными, и по желанию покупателя могут подлежать обмену на замененное мероприятие.

3.9. В соответствии с п.1.3. настоящего Положения замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета зрителем.

3.10. Администрация Театра не несет ответственность за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Театра.

3.11. Неиспользованный театральный билет не дает права входа на другие спектакли.

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

3.13. В случае возникновения любых непредвиденных ситуаций, связанных с посещением Театра, администрация Театра готова оказать помощь и содействие по телефонному номеру, указанному на сайте Театра, либо непосредственно к заведующему отделом по реализации билетов и работе со зрителями Театра.

4. Порядок посещения зрителями мероприятий

4.1. Вход в театр осуществляется при наличии билета. Проверка билетов осуществляется на входе в Театр. Зритель должен быть готов предъявить билет на спектакль, а так же любой документ, указанный в п.2.5.3., для подтверждения информации, указанной в билете. При отсутствии документа или несовпадении личных данных с теми, что указаны на билете, посетителя не допустят на спектакль, стоимость билета не возмещается.

4.2. Один билет дает право посещения Театра одному человеку. На вечерние спектакли, заканчивающиеся после 22:00, допускаются дети с 10 до 16 лет в сопровождении взрослого.

Все посещающие Театр зрители, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет. Исключением являются дети до 3х лет, если не занимают отдельное место.

При посещении необходимо учитывать возрастные рекомендации к спектаклям Театра.

4.3. Для организации комфортных условий при посещении Театра зритель с особыми потребностями или сопровождающее его лицо может обратиться по номеру телефона, указанному на сайте Театра, либо

непосредственно к заведующему отделом по реализации билетов и работе со зрителями Театра.

4.4. Вход в театральное фойе доступен за 1 час до начала мероприятия.

4.5. Лица в рабочей и пачкающей одежде, состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Театр не допускаются. Также вход в Театр с животными запрещен.

4.6. При входе в Театр по требованию сотрудников Театра зрители обязаны предоставить к осмотру вносимые в Театр сумки, пакеты, рюкзаки, свертки с целью выявления запрещенных к переносу в здание предметов. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация Театра имеет право отказать ему в посещении Театра.

4.7. В Театр категорически запрещено проносить колюще-режущие предметы, оружие, средства самообороны, а также алкогольную продукцию.

4.8. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. После окончания спектакля гардероб работает 30 минут. При утере номерка выдача личных вещей производится после окончания работы гардероба в присутствии администрации Театра.

4.9. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Театра, а в случае причинения Театру материального ущерба – возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Театра, со зрителя взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

4.10. 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.

4.11. Вход в зрительный зал возможен после первого звонка, либо по приглашению администратора Театра.

4.12. Запрещено входить в зрительный зал с едой и напитками.

4.13. На время спектакля необходимо выключить мобильные телефоны или переключить их в беззвучный режим работы.

4.14. Зрители имеют право занимать в зрительном зале только места, обозначенные в билете. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.

4.15. Во время спектакля запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

Родители или педагоги должны обеспечить, чтобы их дети не мешали просмотру спектакля другим зрителям. За нарушение порядка в зрительном зале администрация Театра имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и, в случае невыполнения требования, вывести его из зрительного зала.

4.16. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

4.17. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от Театра, предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

4.18. В случае выхода зрителя из Театра администратор вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в Театр для просмотра спектакля.

4.19. Спектакли являются интеллектуальной собственностью Театра и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись спектакля без письменного разрешения сотрудников Театра.

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

4.21. Зритель обязан не допускать неуважительное отношение к сотрудникам Театра, обслуживающему персоналу и другим зрителям Театра, нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям).

Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения. Если это необходимо, то только в сопровождении администратора Театра.

4.22. Сотрудники Театра в праве документально фиксировать грубые нарушения данного Положения со стороны зрителей. Зрители, нарушающие данное Положение, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выведены за пределы Театра и, по инициативе Театра вызвать сотрудников правоохранительных органов.

4.23. По всем вопросам, связанным с посещением театральных мероприятий, зрители могут обратиться к заведующему отделом по реализации билетов и работе со зрителями, главному администратору, старшему администратору или позвонить по телефонам: заведующий отделом по реализации билетов и работе со зрителями (по телефону, указанному на сайте Театра) с 11:00 до 18:00 вторник-воскресенье; главному

администратору, старшему администратору с 11:00 до 18:00 по будням (по телефону, указанному на сайте Театра).

Приложение 1

Официальные представители, осуществляющие продажу билетов по агентским договорам, заключенным с Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы «Новый драматический театр», и партнеры Театра (уполномоченные лица):

- ООО «Компания Афиша» (www.afisha.ru)
- ООО «МТС Лайв» (www.ticketland.ru)
- ООО «БИГ БИЛЕТ» (www.bigbilet.ru)
- ООО «КАССИР.РУ» (www.kassir.ru)

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ БИЛЕТА

В _____

(указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество посетителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать номер заказа)
 в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине _____
(указать причину)

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (зона, ряд, место)	
Стоимость билета (электронного билета)	
Серия и номер билета, в том числе именного билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета)	
К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить): 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя). 2) Оригинал неиспользованного билета. 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета. 4) Копия электронного кассового чека. 5) 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:	
<input type="checkbox"/>	по телефону, указанному в настоящем заявлении;
<input type="checkbox"/>	по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

