

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДОМ МУЗЫКИ»

ПРИКАЗ

3 марта 2025г.

№ 45

**Об утверждении Правил покупки и возврата билетов
в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
«Московский международный Дом музыки»**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», в целях обеспечения равных прав граждан при посещении мероприятий и расширения доступности для различных групп населения, **приказываю:**

1. Утвердить:

- Правила покупки и возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки» в редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу;
- форму заявления на изменение данных зрителя согласно приложению 2 к настоящему приказу.

2. Признать утратившими силу приказы от 25.12.2019 № 195 «Об утверждении Правил возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки»» и от 02.10.2020 № 178 «О внесении изменений в Правила возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки», утвержденные приказом от 25.12.2019 № 95».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора **О.Т. Мисковца**.

Генеральный директор



С.Е. Тимошук

ПРАВИЛА
Покупки и возврата билетов
в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
«Московский международный дом Музыки»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», 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 зрителя от их посещения», постановлением Правительства Москвы от 20 ноября 2024 г. № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», приказом Департамента культуры города Москвы от 21.11.2024 № 926/ОД «О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» и устанавливают порядок покупки и возврата стоимости билетов и абонементов на мероприятия, проводимые в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки» (далее – Учреждение, Дом музыки).

Приобретая билеты на мероприятия, проводимые в ГБУК г. Москвы «ММДМ», покупатель соглашается с данными Правилами.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право

посетителя на посещение мероприятия, а именно: чек, являющийся бланком строгой отчетности вместе с бланком, содержащим информацию о месте, дате проведения мероприятия;

«покупатель», «зритель» - физическое или юридическое лицо, оплатившее билет (электронный билет) и имеющее право на посещение мероприятия или на получение денежных средств за возврат билета в случае обращения с заявлением о возврате.

«посетитель» - физическое лицо, имеющее право на посещение мероприятия, чьи персональные данные указаны на билете.

«именной билет» - билет с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) посетителя на билете.

I. Общие правила продажи билетов

1.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия, проводимые в ГБУК г. Москвы «ММДМ», в кассах Учреждения, на официальном сайте Дома музыки и у уполномоченных лиц. Список уполномоченных лиц, осуществляющих реализацию билетов, размещен на официальном сайте по адресу: <https://www.mmdm.ru>. Контроль прохода зрителей на мероприятия осуществляется по билетам (в том числе электронным), кассовым чекам, в том числе посредством сканирования штрих-кода билета специальным считывающим устройством.

1.2. В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» с 15 марта 2025 года на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы «ММДМ», реализуются именные билеты и именные электронные билеты на основании установленных приказом Департамента культуры города Москвы от 21 ноября 2024 года №926/ОД «О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» следующих документов, удостоверяющих личность:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина на территории Российской Федерации;
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
- Водительское удостоверение;
- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета);
- Социальная карта (карта москвича);
- Свидетельство пенсионера;
- Банковская карта (именная), в том числе «Пушкинская карта»;
- Студенческий билет;

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации;
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации;
- Удостоверение беженца;
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

1.3. Приобретение билетов в кассах ГБУК г. Москвы «ММДМ»:

1.3.1. Продажа билетов производится с применением контрольно-кассовой техники.

1.3.2. При приобретении билетов в кассах на мероприятия, проводимые с 15 марта 2025 года, необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, в соответствии с п.1.2. настоящих Правил. Зритель, предоставляя документ, удостоверяющий личность, соглашается на обработку и хранение своих персональных данных в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3.3. При покупке билета в кассе персональные данные зрителя в билет вносит кассир с согласия покупателя и на основании п.5 ч.1 ст.6. Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» покупатель отвечает за достоверность предоставляемых данных и дает согласие на их обработку и хранение в билетной системе учреждения. Персональные данные вводятся кассиром в билетную программу и фиксируются на билете. Передача именного билета другому лицу запрещена.

1.3.4. При приобретении билета в кассе в обязательном порядке покупателю выдается:

- билет/именной билет в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

- кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренным Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

- в случае покупки с помощью платежного средства (банковской карты) покупателю выдается чек, подтверждающий факт покупки билета (билетов).

1.3.5. В кассах билеты реализуются за наличные денежные средства и по действующим на территории Российской Федерации банковским картам.

1.3.6. Покупатель может уточнить в кассе информацию о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия.

1.4. Приобретение билета на официальном сайте ГБУК г. Москвы «ММДМ»:

1.4.1. Приобрести электронный билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Учреждения: <https://www.mmdm.ru/>.

1.4.2. Для покупки билета на сайте зрителю необходимо создать личный кабинет и пройти регистрацию через электронную почту, указанную в личном кабинете зрителя.

1.4.3. Перед покупкой необходимо ознакомиться с действующими правилами покупки и возврата билетов, принять и дать свое согласие. Без выражения согласия зрителя покупка билетов не может быть осуществлена.

1.4.4. Электронный билет/именной электронный билет представляет собой документ, сформированный в электронном виде билетной системой и защищенный специальным штрих-кодом, подтверждающий право доступа на мероприятие.

1.4.5. На мероприятия, проводимые в Доме музыки с 15 марта 2025 года, при приобретении билетов на официальном сайте оформляется именной электронный билет. Для оформления именного электронного билета покупателю необходимо самостоятельно внести в установленную форму данные зрителя: фамилию, имя, отчество (при наличии), а также данные документа, удостоверяющие личность. На электронном билете отражаются только фамилия, имя, отчество (при наличии) зрителя.

1.4.6. При приобретении электронного билета/именного электронного билета на официальном сайте Учреждения покупателю направляется на указанный адрес электронной почты:

- электронный билет/именной электронный;
- кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренным Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

1.4.7. Продажа электронных билетов/именных электронных билетов на официальном сайте Учреждения производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу), с использованием безналичных платежных средств, действующих на территории Российской Федерации.

II. Порядок возврата билетов

2.1. Возврату в кассу ГБУК г. Москвы «ММДМ» подлежат только те билеты, которые приобретены в кассе Учреждения. По вопросу возврата билетов, приобретенных зрителем у официальных партнеров ГБУК г. Москвы «ММДМ», необходимо обращаться по месту приобретения билета.

Возврат билета производится строго при наличии кассового чека.

2.2. Полная стоимость билетов, приобретенных в порядке предварительной продажи, возвращается в случае обращения зрителя не менее чем **за 3 дня до дня проведения мероприятия.**

2.3. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат билета зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями,

установленными Правительством Российской Федерации. **Билет в таких случаях принимается к возврату не позднее начала мероприятия.**

2.4. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п.2.3 настоящих Правил, **менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, ГБУК г. Москвы «ММДМ» вправе не возвращать зрителю стоимость билета.**

2.5. В случае **отмены мероприятия** зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов в течение **10 (десяти) календарных дней** с даты, на которую было заявлено отмененное мероприятие.

2.6. В случае **переноса мероприятия:**

- на другую дату зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов в течение **10 (десяти) календарных дней**, но не позднее даты, на которую мероприятие перенесено.

- на другую дату, ранее предполагаемой даты мероприятия, зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов **по первоначальную дату мероприятия включительно** - включая дату, на которую мероприятие было запланировано изначально.

2.7. ГБУК г. Москвы «ММДМ» оставляет за собой право в исключительных случаях заменять программу и исполнителей на мероприятии.

В случае **замены мероприятия или заявленных исполнителей** (если зритель не согласен с заменой) полный возврат стоимости билетов возможен **до начала** такого мероприятия.

2.8. Билеты, реализованные ГБУК г. Москвы «ММДМ» в рамках специальных программ, абонементных компаний и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

III. Общие условия и порядок возврата платежа

3.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет) не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в ГБУК г. Москвы «ММДМ» не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (за исключением случаев, когда Учреждением принято решение о возврате зрителям стоимости билетов при обращении менее, чем за 3 дня до дня проведения мероприятия);

- билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов/электронных билетов (в том числе льготы, скидки), в отношении которых Учреждением в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ

законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты /электронные билеты не будут приниматься к возврату;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.3.2 – 3.5 раздела III настоящих Правил.

3.2. Для возврата стоимости билета, оплаченного наличными денежными средствами, во всех случаях покупатель обязан:

- **заполнить Заявление установленного образца**, содержащее, в том числе, согласие на обработку персональных данных зрителя;

- **иметь при себе паспорт;**

- **предоставить возвращаемый билет (бланк и обязательно предоставить кассовый чек, который является бланком строгой отчетности).**

(Бланк заявления можно получить у билетного кассира).

При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

В случае утраты, порчи кассовые чеки и билеты восстановлению не подлежат.

3.3. Для возврата стоимости билета, оплаченного платежной картой, во всех случаях покупатель обязан:

- **заполнить Заявление установленного образца**, содержащее, в том числе, согласие на обработку персональных данных зрителя;

- **иметь при себе паспорт;**

- **обязательно предоставить кассовый чек, который является бланком строгой отчетности;**

- **иметь при себе возвращаемый билет**

- **предоставить платежную карту, которой был оплачен билет, для осуществления возврата денежных средств на эту карту.** *(Бланк заявления можно получить у билетного кассира).*

При подаче Заявления зритель (его представитель) обязан передать ГБУК г. Москвы «ММДМ» оригинал неиспользованного билета.

В случае утраты, порчи кассовые чеки и билеты восстановлению не подлежат.

3.4. Заявление о возврате билета может быть направлено зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя, оригинал неиспользованного билета, кассовый чек, который является бланком строгой отчетности.

При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

3.5. В случае представления заявления о возврате представителем зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» делает отметку на копии заявления о возврате о получении указанного заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении предусмотрена необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, ГБУК г. Москвы «ММДМ» осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в настоящих Правилах, и сообщает об этом зрителю (его представителю).

3.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.1 раздела III настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ГБУК г. Москвы «ММДМ» сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе одним из следующих способов:

- вручение зрителю (его представителю) письменного уведомления об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), (далее - уведомление об отказе);
- направление уведомления об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направление копии уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения решения об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

3.9. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю (его представителю) ГБУК г. Москвы «ММДМ» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения решения о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

3.10. ГБУК г. Москвы «ММДМ» осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств:

- в случае приобретения билета за наличный расчет возврат денежных средств по заявлению осуществляется непосредственно зрителю, подавшему заявление о возврате, при личном посещении ГБУК г. Москвы «ММДМ», либо через представителя (законного представителя), действующего на основании надлежащим образом оформленной доверенности.

- в случае приобретения билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета. При этом сроки зачисления денежных средств устанавливаются правилами платежных систем.

3.11. **Сервисный сбор**, взимаемый при продаже билетов билетными агентствами, ГБУК г. Москвы «ММДМ» **не возмещается**.

3.12. Возврат стоимости билетов производится в центральной кассе ГБУК г. Москвы «ММДМ», расположенной по адресу: **115054, Москва, Космодамианская набережная, дом 52, строение 13.**

3.13. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, организатором которого является сторонняя организация, возврат стоимости билета (абонемента) осуществляет организатор мероприятия, указанный на лицевой стороне кассового чека и билета.

IV. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов), в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя

4.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с его болезнью, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления размещена на официальном сайте <https://www.mmdm.ru/>, а также предоставляется в кассе ГБУК г. Москвы «ММДМ».

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется зрителем (его представителем) в ГБУК г. Москвы «ММДМ», либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **до начала мероприятия**, на которое зрителем приобретен билет (электронный билет).

4.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в ГБУК г. Москвы «ММДМ» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

4.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания зрителя, препятствующего посещению им мероприятия.

4.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью, в случае его представления представителем зрителя, прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 4.2 раздела IV настоящих Правил, копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), зритель представляет такие документы **в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии**, что заявление

о возврате в связи болезнью и иные документы представлены зрителем **до начала проведения мероприятия.**

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 4.4 и 4.5 раздела IV настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

4.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.8. ГБУК г. Москвы «ММДМ» в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.6 раздела IV настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «ММДМ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.10 раздела IV настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю) в порядке, предусмотренном пп.3.8, п. 3.9 раздела III настоящих Правил.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном п.3.10 раздела III настоящих Правил.

4.10. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6 раздела IV настоящих Правил) представлены в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении до начала проведения мероприятия;

- документы, указанные в пункте 4.4 раздела IV настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

- заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.2 – 4.8 раздела IV настоящих Правил;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- билет (электронный билет) приобретен до возникновения у зрителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

V. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

5.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления размещена на официальном сайте <https://www.mmdm.ru/>, а также предоставляется в кассе Учреждения.

5.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем (его представителем) в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **до начала мероприятия**, на которое зрителем был приобретен билет (электронный билет).

5.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в ГБУК г. Москвы «ММДМ» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

5.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя 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 зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

5.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 5.2 раздела V настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах

пункта 5.4 раздела V настоящих Правил, зритель вправе представить такие документы **в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии**, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем **до начала мероприятия**.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 5.4 раздела V настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 6 раздела V настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «ММДМ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 10 раздела V настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю) в порядке, предусмотренном пп.3.8, п. 3.9 раздела III настоящих Правил.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном п.3.10 раздела III настоящих Правил.

5.10. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Домом музыки мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.6 раздела V настоящих Правил) представлены в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении до начала мероприятия;
- документы, указанные в пункте 5.4 раздела V настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.2 – 5.6 раздела V настоящих Правил;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем билета (электронного билета).

VI. Порядок и условия изменения данных посетителя на билетах и электронных билетах.

6.1. Посетитель, приобретший именной билет на проводимое мероприятие, вправе обратиться в ГБУК г. Москвы «ММДМ» не позднее дня проведения мероприятия с заявлением об изменении данных посетителя именного билета на другое лицо (далее - заявление о переоформлении) согласно приложению 2.

6.2 Заявление об изменении данных посетителя представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете по месту приобретения билета:

- в кассу ГБУК г. Москвы «ММДМ», если билет приобретен в кассах;
- в личном кабинете на официальном сайте Дома музыки для переоформления билетов, купленных на указанном сайте

6.3. Представление заявления об изменении данных посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, сведения о котором указаны в именном билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

Представление заявления об изменении данных посетителя представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению об изменении данных посетителя прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет

6.4. Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, подлежат изменению данных посетителя на тех же условиях, на которых они были приобретены.

6.5. Изменение данных посетителя осуществляется в день подачи заявления об изменении данных посетителя.

Заместителю генерального директора
ГБУК г. Москвы «ММДМ»

От _____
ФИО Зрителя (представителя)

Документ, удостоверяющий личность

(Наименование, серия, номер, кем, когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести изменение данных посетителя моего билета _____

указать именной Билет

на другое лицо _____

Фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) лица, на данные которого изменяются данные в именном билете	
Дата, время проведения мероприятия	
Наименование мероприятия	
Место размещения Зрителя (ряд, место зрительного зала)	
Номер заказа	
Стоимость именного Билета	
Серия и номер именного 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 именного Электронного билета;
4. Копия электронного кассового чека, подтверждающего оплату именного Билета/Электронного Билета;
5. Копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем).

С порядком изменения данных посетителя именных Билетов/Электронных билетов, утвержденными ГБУК г. Москвы «МДММ», ознакомлен(-а).

Выражаю свое согласие, а также подтверждаю получение согласия третьих лиц, чьи персональные данные предоставляются, на обработку ГБУК г. Москвы «ММДМ» 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)

Заявление принято:

« ____ » _____ 20 __ г.

_____/_____/Подпись, расшифровка

Данные посетителя изменены:

« ____ » _____ 20 __ г. _____

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
“МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДОМ МУЗЫКИ”

ПРИКАЗ

16 апреля 2025.

№ 49

О внесении изменений в приказ
ГБУК г. Москвы «ММДМ» от 03.03.2025 № 45

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», в целях обеспечения равных прав граждан при посещении мероприятий и расширения доступности для различных групп населения, **приказываю:**

1. Внести изменения в приказ ГБУК г. Москвы «ММДМ» от 03.03.2025 № 45 «Об утверждении Правил покупки и возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки», утвердив Правила покупки и возврата билетов в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки» в редакции согласно приложению 1 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора **О.Т. Мисковца**.

Генеральный директор



С.Е. Тимошук

ПРАВИЛА
Покупки и возврата билетов
в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы
«Московский международный дом Музыки»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», 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 зрителя от их посещения», постановлением Правительства Москвы от 20 ноября 2024 г. № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы», приказом Департамента культуры города Москвы от 21.11.2024 № 926/ОД «О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» и устанавливают порядок покупки и возврата стоимости билетов и абонементов на мероприятия, проводимые в Государственном бюджетном учреждении культуры города Москвы «Московский международный Дом музыки» (далее – Учреждение, Дом музыки).

Приобретая билеты на мероприятия, проводимые в ГБУК г. Москвы «ММДМ», покупатель соглашается с данными Правилами.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право

посетителя на посещение мероприятия, а именно: чек, являющийся бланком строгой отчетности вместе с бланком, содержащим информацию о месте, дате проведения мероприятия;

«покупатель», «зритель» - физическое или юридическое лицо, оплатившее билет (электронный билет) и имеющее право на посещение мероприятия или на получение денежных средств за возврат билета в случае обращения с заявлением о возврате.

«посетитель» - физическое лицо, имеющее право на посещение мероприятия, чьи персональные данные указаны на билете.

«именной билет» - билет с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) посетителя на билете.

I. Общие правила продажи билетов

1.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия, проводимые в ГБУК г. Москвы «ММДМ», в кассах Учреждения, на официальном сайте Дома музыки и у уполномоченных лиц. Список уполномоченных лиц, осуществляющих реализацию билетов, размещен на официальном сайте по адресу: <https://www.mmdm.ru>. Контроль прохода зрителей на мероприятия осуществляется по билетам (в том числе электронным), кассовым чекам, в том числе посредством сканирования штрих-кода билета специальным считывающим устройством.

1.2. В соответствии с постановлением Правительства Москвы от 20.11.2024 № 2638-ПП «О проведении пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» с 15 марта 2025 года на мероприятия, проводимые ГБУК г. Москвы «ММДМ», реализуются именные билеты и именные электронные билеты на основании установленных приказом Департамента культуры города Москвы от 21 ноября 2024 года №926/ОД «О реализации пилотного проекта, предусматривающего особенности посещения культурно-зрелищных мероприятий, проводимых в государственных учреждениях культуры города Москвы» следующих документов, удостоверяющих личность:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина на территории Российской Федерации;
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
- Водительское удостоверение;
- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета);
- Социальная карта (карта москвича);
- Свидетельство пенсионера;
- Банковская карта (именная), в том числе «Пушкинская карта»;
- Студенческий билет;

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- Вид на жительство лица без гражданства в Российской Федерации;
- Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации;
- Удостоверение беженца;
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.

1.3. Приобретение билетов в кассах ГБУК г. Москвы «ММДМ»:

1.3.1. Продажа билетов производится с применением контрольно-кассовой техники.

1.3.2. При приобретении билетов в кассах на мероприятия, проводимые с 15 марта 2025 года, необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность, в соответствии с п.1.2. настоящих Правил. Зритель, предоставляя документ, удостоверяющий личность, соглашается на обработку и хранение своих персональных данных в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3.3. При покупке билета в кассе персональные данные зрителя в билет вносит кассир с согласия покупателя и на основании п.5 ч.1 ст.6. Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» покупатель отвечает за достоверность предоставляемых данных и дает согласие на их обработку и хранение в билетной системе учреждения. Персональные данные вводятся кассиром в билетную программу и фиксируются на билете. Передача именного билета другому лицу запрещена.

1.3.4. При приобретении билета в кассе в обязательном порядке покупателю выдается:

- билет/именной билет в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

- кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренным Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

- в случае покупки с помощью платежного средства (банковской карты) покупателю выдается чек, подтверждающий факт покупки билета (билетов).

1.3.5. В кассах билеты реализуются за наличные денежные средства и по действующим на территории Российской Федерации банковским картам.

1.3.6. Покупатель может уточнить в кассе информацию о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия.

1.4. Приобретение билета на официальном сайте ГБУК г. Москвы «ММДМ»:

1.4.1. Приобрести электронный билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Учреждения: <https://www.mmdm.ru/>.

1.4.2. Для покупки билета на сайте зрителю необходимо создать личный кабинет и пройти регистрацию через электронную почту, указанную в личном кабинете зрителя.

1.4.3. Перед покупкой необходимо ознакомиться с действующими правилами покупки и возврата билетов, принять и дать свое согласие. Без выражения согласия зрителя покупка билетов не может быть осуществлена.

1.4.4. Электронный билет/именной электронный билет представляет собой документ, сформированный в электронном виде билетной системой и защищенный специальным штрих-кодом, подтверждающий право доступа на мероприятие.

1.4.5. На мероприятия, проводимые в Доме музыки с 15 марта 2025 года, при приобретении билетов на официальном сайте оформляется именной электронный билет. Для оформления именного электронного билета покупателю необходимо самостоятельно внести в установленную форму данные зрителя: фамилию, имя, отчество (при наличии), а также данные документа, удостоверяющие личность. На электронном билете отражаются только фамилия, имя, отчество (при наличии) зрителя.

1.4.6. При приобретении электронного билета/именного электронного билета на официальном сайте Учреждения покупателю направляется на указанный адрес электронной почты:

- электронный билет/именной электронный;
- кассовый чек (бланк строгой отчетности), сформированный в порядке, предусмотренным Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. от 06.06.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

1.4.7. Продажа электронных билетов/именных электронных билетов на официальном сайте Учреждения производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу), с использованием безналичных платежных средств, действующих на территории Российской Федерации.

II. Порядок возврата билетов

2.1. Возврату в кассу ГБУК г. Москвы «ММДМ» подлежат только те билеты, которые приобретены в кассе Учреждения. По вопросу возврата билетов, приобретенных зрителем у официальных партнеров ГБУК г. Москвы «ММДМ», необходимо обращаться по месту приобретения билета.

Возврат билета производится строго при наличии кассового чека.

2.2. Полная стоимость билетов, приобретенных в порядке предварительной продажи, возвращается в случае обращения зрителя не менее чем **за 3 дня до дня проведения мероприятия.**

2.3. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат билета зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями,

установленными Правительством Российской Федерации. **Билет в таких случаях принимается к возврату не позднее начала мероприятия.**

2.4. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п.2.3 настоящих Правил, **менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, ГБУК г. Москвы «ММДМ» вправе не возвращать зрителю стоимость билета.**

2.5. В случае отмены мероприятия зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов в течение **10 (десяти) календарных дней** с даты, на которую было заявлено отмененное мероприятие.

2.6. В случае переноса мероприятия:

- на другую дату зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов в течение **10 (десяти) календарных дней**, но не позднее даты, на которую мероприятие перенесено.

- на другую дату, ранее предполагаемой даты мероприятия, зритель может обратиться за возвратом полной стоимости билетов **по первоначальную дату мероприятия включительно** - включая дату, на которую мероприятие было запланировано изначально.

2.7. ГБУК г. Москвы «ММДМ» оставляет за собой право в исключительных случаях заменять программу и исполнителей на мероприятии.

В случае замены мероприятия или заявленных исполнителей (если зритель не согласен с заменой) полный возврат стоимости билетов возможен **до начала** такого мероприятия.

2.8. Билеты, реализованные ГБУК г. Москвы «ММДМ» в рамках специальных программ, абонементных компаний и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), не принимаются к возврату.

III. Общие условия и порядок возврата платежа

3.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет) не является недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в ГБУК г. Москвы «ММДМ» не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (за исключением случаев, когда Учреждением принято решение о возврате зрителям стоимости билетов при обращении менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия);

- билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов/электронных билетов (в том числе льготы, скидки), в отношении которых Учреждением в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ

законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты /электронные билеты не будут приниматься к возврату;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п.3.2 – 3.5 раздела III настоящих Правил.

3.2. Для возврата стоимости билета, **оплаченного наличными денежными средствами**, во всех случаях покупатель обязан:

- **заполнить Заявление установленного образца**, содержащее, в том числе, согласие на обработку персональных данных зрителя;

- **иметь при себе паспорт;**

- **предоставить возвращаемый билет (бланк и обязательно предоставить кассовый чек, который является бланком строгой отчетности).**

(Бланк заявления можно получить у билетного кассира).

При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

В случае утраты, порчи кассовые чеки и билеты восстановлению не подлежат.

3.3. Для возврата стоимости билета, **оплаченного платежной картой**, во всех случаях покупатель обязан:

- **заполнить Заявление установленного образца**, содержащее, в том числе, согласие на обработку персональных данных зрителя;

- **иметь при себе паспорт;**

- **обязательно предоставить кассовый чек, который является бланком строгой отчетности;**

- **иметь при себе возвращаемый билет;**

- **предоставить платежную карту, которой был оплачен билет, для осуществления возврата денежных средств на эту карту.** *(Бланк заявления можно получить у билетного кассира).*

При подаче Заявления зритель (его представитель) обязан передать ГБУК г. Москвы «ММДМ» оригинал неиспользованного билета.

3.4. Заявление о возврате билета может быть направлено зрителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя, оригинал неиспользованного билета, кассовый чек, который является бланком строгой отчетности.

При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемена, а также копия электронного кассового чека.

3.5. В случае представления заявления о возврате представителем зрителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.6. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» делает отметку на копии заявления о возврате о получении указанного заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении предусмотрена необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, ГБУК г. Москвы «ММДМ» осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения зрителем условий, указанных в настоящих Правилах, и сообщает об этом зрителю (его представителю).

3.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.1 раздела III настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, ГБУК г. Москвы «ММДМ» сообщает зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения об отказе одним из следующих способов:

- вручение зрителю (его представителю) письменного уведомления об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), (далее - уведомление об отказе);
- направление уведомления об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направление копии уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения решения об отказе в возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

3.9. О принятом решении о возврате денежных средств зрителю (его представителю) ГБУК г. Москвы «ММДМ» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения решения о возврате денежных средств указывается зрителем в заявлении о возврате.

3.10. ГБУК г. Москвы «ММДМ» осуществляет возврат денежных средств зрителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств:

- в случае приобретения билета за наличный расчет возврат денежных средств по заявлению осуществляется непосредственно зрителю, подавшему заявление о возврате, при личном посещении ГБУК г. Москвы «ММДМ», либо через представителя (законного представителя), действующего на основании надлежащим образом оформленной доверенности.

- в случае приобретения билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета. При этом сроки зачисления денежных средств устанавливаются правилами платежных систем.

3.11. **Сервисный сбор**, взимаемый при продаже билетов билетными агентствами, ГБУК г. Москвы «ММДМ» **не возмещается**.

3.12. Возврат стоимости билетов производится в центральной кассе ГБУК г. Москвы «ММДМ», расположенной по адресу: **115054, Москва, Космодамианская набережная, дом 52, строение 13.**

3.13. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, организатором которого является сторонняя организация, возврат стоимости билета (абонемент) осуществляет организатор мероприятия, указанный на лицевой стороне кассового чека и билета.

IV. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов), в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя

4.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с его болезнью, зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Форма заявления размещена на официальном сайте <https://www.mmdm.ru/>, а также предоставляется в кассе ГБУК г. Москвы «ММДМ».

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется зрителем (его представителем) в ГБУК г. Москвы «ММДМ», либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **до начала мероприятия**, на которое зрителем приобретен билет (электронный билет).

4.3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в ГБУК г. Москвы «ММДМ» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

4.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания зрителя, препятствующего посещению им мероприятия.

4.5. К заявлению о возврате в связи с болезнью, в случае его представления представителем зрителя, прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.6. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 4.2 раздела IV настоящих Правил, копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), зритель представляет такие документы **в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии**, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы представлены зрителем **до начала проведения мероприятия.**

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 4.4 и 4.5 раздела IV настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

4.7. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.8. ГБУК г. Москвы «ММДМ» в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 4.6 раздела IV настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

4.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «ММДМ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.10 раздела IV настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю) в порядке, предусмотренном пп.3.8, п. 3.9 раздела III настоящих Правил.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном п.3.10 раздела III настоящих Правил.

4.10. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя, зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4.6 раздела IV настоящих Правил) представлены в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении до начала проведения мероприятия;

- документы, указанные в пункте 4.4 раздела IV настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

- заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.2 – 4.8 раздела IV настоящих Правил;

- представленные документы содержат достоверную информацию;
- билет (электронный билет) приобретен до возникновения у зрителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

V. Порядок и условия возврата зрителем билетов (электронных билетов) в случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

5.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Форма заявления размещена на официальном сайте <https://www.mmdm.ru/>, а также предоставляется в кассе Учреждения.

5.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется зрителем (его представителем) в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **до начала мероприятия**, на которое зрителем был приобретен билет (электронный билет).

5.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в ГБУК г. Москвы «ММДМ» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность зрителя (его представителя).

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность зрителя.

5.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета на посещение мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи зрителя 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 зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

5.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления зрителем в срок, указанный в пункте 5.2 раздела V настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах пункта 5.4 раздела V настоящих Правил, зритель вправе представить такие документы **в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии**, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы,

предусмотренные настоящим разделом, представлены зрителем до **начала мероприятия**.

В случае подачи зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 5.4 раздела V настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

5.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ГБУК г. Москвы «ММДМ» в день их получения.

По требованию зрителя (его представителя) ГБУК г. Москвы «ММДМ» делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 6 раздела V настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов ГБУК г. Москвы «ММДМ» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 10 раздела V настоящих Правил, и сообщает об этом зрителю (его представителю) в порядке, предусмотренном пп.3.8, п. 3.9 раздела III настоящих Правил.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном п.3.10 раздела III настоящих Правил.

5.10. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Домом музыки мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации зритель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

- билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 5.6 раздела V настоящих Правил) представлены в ГБУК г. Москвы «ММДМ» либо

направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении до начала мероприятия;

- документы, указанные в пункте 5.4 раздела V настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

- заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.2 – 5.6 раздела V настоящих Правил;

- представленные документы содержат достоверную информацию;

- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

- смерть члена семьи зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения зрителем билета (электронного билета).

VI. Порядок и условия изменения данных посетителя на билетах и электронных билетах.

6.1. Посетитель, приобретший именной билет на проводимое мероприятие, вправе обратиться в ГБУК г. Москвы «ММДМ» не позднее дня проведения мероприятия с заявлением об изменении данных посетителя именного билета на другое лицо (далее - заявление о переоформлении) согласно приложению 2.

6.2 Заявление об изменении данных посетителя представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете по месту приобретения билета:

- в кассу ГБУК г. Москвы «ММДМ», если билет приобретен в кассах;

- в личном кабинете на официальном сайте Дома музыки для переоформления билетов, купленных на указанном сайте

6.3. Представление заявления об изменении данных посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, сведения о котором указаны в именном билете, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет.

Представление заявления об изменении данных посетителя представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению об изменении данных посетителя прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет

6.4. Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, подлежат изменению данных посетителя на тех же условиях, на которых они были приобретены.

6.5. Изменение данных посетителя осуществляется в день подачи заявления об изменении данных посетителя.

VII. Порядок и условия бронирования и приобретения билетов юридическими лицами, а также условия внесения изменений в данные посетителя

7.1. Юридическому лицу для бронирования и покупки билетов на бланках строгой отчетности (далее – «БСО») необходимо предоставить на электронный адрес: IsheninaMB@culture.mos.ru письмо-заявку с указанием наименования мероприятия, его даты и времени, количества билетов, банковских реквизитов для заключения договора на покупку билетов и выставления счёта, а также список с персональными данными посетителей с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии последнего), серии и № одного из документов указанных в пункте 1.2 раздела I настоящих Правил.

7.2. Юридическое лицо, предоставляя список с персональными данными посетителей подтверждает достоверность предоставляемых данных, а также соглашается с тем, что посетители, представившие свои персональные данные согласны на их обработку и хранение в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.3. Юридическое лицо обязуется оплатить выставленный счёт в указанные сроки (договор, договор-счёт, счёт). После поступления денежных средств на расчётный счёт ГБУК г. Москвы «ММДМ», администратор билетного стола вносит персональные данные посетителя в систему продажи билетов для печати БСО, после чего обеспечивает передачу именных БСО по накладной на получение юридическому лицу, или его представителю по доверенности.

7.4. Передача именного БСО без изменения данных посетителя другому лицу запрещена.

7.5. Изменение данных посетителя на БСО осуществляется в следующем порядке:

7.5.1. Юридическое лицо не позднее 1 (Одного) рабочего дня до даты мероприятия вправе обратиться в отдел реализации билетов ГБУК г. Москвы «ММДМ» (115054, Москва, Космодамианская набережная, дом 52, строение 13, 2 этаж)

с письмом оформленным на официальном бланке организации и подписанного руководителем, или направить отсканированный вариант письма на электронную почту: IsheninaMB@culture.mos.ru; orb.mmdm@culture.mos.ru, с просьбой об изменении данных посетителя на БСО с указанием наименования мероприятия, даты проведения, времени начала мероприятия, сектора, ряда, места указанного на БСО, а также наименования имени, фамилии, отчества (при наличии последнего), серии и № одного из документов указанных в пункте 1.2 раздела I настоящих Правил, согласие с тем, что посетители, представившие свои персональные данные согласны на их обработку и хранение в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.5.2. Изменение данных посетителя осуществляется на основании зарегистрированного в ГБУК г. Москвы «ММДМ» письма организации с отметкой

на БСО «Данные посетителя изменены» сотрудником отдела реализации билетов (администратор/менеджер).

7.6. Проход на мероприятие посетителя с внесёнными изменениями в персональные данные осуществляется при наличии документа удостоверяющего личность посетителя, копии письма организации и оригиналом БСО с отметкой о том, что данные посетителя изменены.