

Приложение  
к приказу Государственного бюджетного  
учреждения культуры города Москвы  
"Музейно-выставочное объединение "Манеж"  
от 22 июля 2021 г. № 141/01

**ПРАВИЛА**  
**продажи и возврата билетов**  
**Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы**  
**"Музейно-выставочное объединение "Манеж"**

**1. Общие положения и термины**

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочное объединение "Манеж" (далее – Манеж, Учреждение) (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 "Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 24 июля 2020 г. № 830 "Об утверждении формы ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (формы электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие)", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 г. № 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" и регламентируют правила продажи и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок на временные выставочные мероприятия и постоянно



действующие экспозиции (далее – билеты) Учреждения.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей выставок и мероприятий на информационных стендах, размещенных на выставочных площадках Манежа и на официальном сайте Манежа.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, удостоверяющий право получения услуг Манежа (бланк строгой отчетности (БСО)).

1.3.2. Электронный билет – носитель информации в электронно-цифровой форме, предоставляющий первому предъявившему его лицу право на получение услуг Манежа в указанную в электронном билете дату и время.

1.3.3. Абонемент, электронный абонемент – документы по установленной форме, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Манежа в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

1.3.4. Платежная карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

1.3.5. Возврат билета (абонемента) – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.6. Кассы – кассы Манежа для продажи билетов.

1.3.7. Уполномоченные лица Манежа – физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), юридические лица, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации, с Манежем осуществляют реализацию билетов.

Информация об уполномоченных лицах Манежа размещается на сайте Манежа.

1.3.8. Официальный сайт – WEB-сайт Манежа, размещенный по электронному адресу: <http://moscowmanege.ru>.

1.3.9. Мероприятие – театрально-концертные, культурно-просветительные, досугово-развлекательные, творческие, концертные мероприятия, являющиеся услугой в сфере культуры, и другие.

1.3.10. Выставка – это мероприятие, четко регламентированное по срокам и условиям проведения, на котором экспонаты предоставляют на общее обозрение.

1.4. Приобретая билет, абонемент (в том числе электронные), на любой вид услуг, предоставляемый Манежем, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

1.5. Для входа на территорию Манежа посетитель предъявляет оригинал билета (абонемента).

1.6. Манеж имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях, на выставочных площадках и на официальном сайте Манежа.

## 2. Правила продажи билетов, абонементов

2.1. Приобретая билет, абонемент (в том числе электронные) на мероприятие, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Манежем), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Посетитель может приобрести билеты:

2.2.1. В кассах Манежа.

2.2.2. Посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на официальном сайте Манежа через интернет ресурс уполномоченного лица и через витрину продаж.

2.3. При приобретении билетов, абонементов (в том числе электронных) у неуполномоченных лиц Манежа, а также в сети интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Манежа), в случае возникновения каких-либо негативных последствий, Манеж не несет ответственности за указанные последствия.

2.4. Льготы при посещении мероприятий предоставляются при приобретении билетов (абонементов). Посетитель подтверждает право на льготное посещение мероприятия путем предъявления соответствующего документа.

## 3. Порядок возврата билетов (абонементов)

3.1. Посетитель вправе вернуть билет (абонемент) до начала проведения мероприятия (оказания услуги).

3.1.1. Условия возврата билета:

№	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости	Основание и условие возврата/замены билета, его даты
1	Отмена/замена/перенос мероприятия, выставки по инициативе Манежа	100%	Обращение посетителя
2	Отказ посетителя от посещения основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра): - не позднее времени начала сеанса посещения; - не позднее даты посещения, указанной на билете; - не позднее последнего дня работы выставки (в случае	100%	Обращение посетителя



	продажи билетов без указания сеанса или конкретной даты, указанной на билете).		
3	Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100%	Обращение посетителя. При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия (постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491)
4	Отказ посетителя от посещения мероприятия до дня его проведения:		Обращение посетителя. Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ
4.1	– за 10 и более дней	100%	"О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"
4.2	– за 5–9 дней	50%	
4.3	– за 3–4 дня	30%	
4.4	– менее чем за 3 дня	стоимость билета посетителю не возвращается	

### 3.1.2. Условия возврата абонементов:

№	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости	Основание и условие возврата/замены абонемента, его даты
1	Отмена/замена/перенос мероприятия в целом до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент, по инициативе Манежа	100%	Обращение посетителя
2	Отмена/замена/перенос второго или последующих	Пропорционально проведенным	Обращение посетителя

	мероприятий, входящих в абонемент, по инициативе Манежа	мероприятиям	
3	Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника, в случае если причины отказа от посещения возникли не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент	100%	Обращение посетителя. При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия (постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491)
4	Отказ посетителя от посещения второго или последующих мероприятий, входящих в абонемент, по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	Пропорционально проведенным мероприятиям	Обращение посетителя. При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия
5	Отказ посетителя от посещения мероприятия до дня его проведения:		Обращение посетителя. Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"
5.1	– за 10 и более дней до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент	100%	
5.2	– за 5–9 дней до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент	50%	
5.3	– за 3–4 дня до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент	30%	
5.4	– менее чем за 3 дня до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент	стоимость абонемента посетителю не возвращается	



3.2. Билеты (абонементы), реализованные Манежем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Манежа могут не приниматься к возврату.

3.3. Манеж при возврате посетителем билета на проводимые мероприятия / выставки вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Манежем мероприятие / выставку либо вернуть стоимость билета.

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты билета, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. Возврату подлежат только оригиналы билетов.

3.6. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

3.7. Для возврата билета посетителем заполняется заявление установленного образца по форме, установленной приложением 1 к настоящим Правилам, размещенной на сайте Манежа в разделе "О нас" - "Копии нормативно-правовых актов, устанавливающих цены (тарифы) на услуги, перечень оказываемых платных услуг" с приложением следующих документов:

- копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя);
- оригинал неиспользованного билета, абонемента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемента или именной экскурсионной путевки;
- распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки;
- копия электронного кассового чека.

Заявление принимается от лица, купившего билет (владельца платежной карты), либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

3.8. Заявление направляется почтовым отправлением или на адрес электронной почты Манежа: [info@moscowmanege.ru](mailto:info@moscowmanege.ru), а в случае приобретения билета в кассе Манежа заявление может подаваться посетителем через кассу по адресу приобретения билета. Запрос принимается Манежем в обработку только при условии приложения всех необходимых документов, указанных в п. 3.7 настоящего Порядка, и при соблюдении условий, указанных в п. 3.1.1 и п. 3.1.2 настоящего Порядка.

Срок обработки запроса – 10 рабочих дней с даты поступления заявления в Манеж, согласно отметке на заявлении.

3.9. В случае возврата билета в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя или лица, являющегося членом его семьи, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником (в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации), Манеж осуществляет возврат билета при условии подачи



заявления (по форме, установленной приложением 2 к настоящим Правилам) и подтверждающих документов (электронных копий) в Манеж в следующие сроки:

- в связи с болезнью: заявление – не позднее даты посещения, указанной на билете; листок нетрудоспособности или справка – не позднее 14 дней с даты посещения, указанной на билете;

- в связи со смертью: заявление – не позднее даты посещения, указанной на билете; подтверждающие документы (свидетельство о смерти и документы, подтверждающие родство) – не позднее 14 дней с даты посещения, указанной на билете.

3.10. Для оформления возврата в ситуациях, предусмотренных п. 3.9, посетителю необходимо заполнить электронную форму Заявления на возврат билета, прикрепив электронные копии документов, подтверждающих причины отказа от билета, и документа, удостоверяющего личность посетителя. Срок рассмотрения заявления и уведомления посетителя о принятом решении – 10 (десять) рабочих дней со дня получения заявления. Временем получения заявления считается время поступления заявления в Манеж, согласно отметке на заявлении.

3.11. Обмен билета на билет с другой датой (другим сеансом), другой ценовой категорией, в том числе с доплатой, на другое мероприятие/ выставку не осуществляется. Манеж в зависимости от причин обмена билета на иную дату оставляет за собой право при наличии соответствующего обращения посетителя принять решение об обмене билета.

3.12. Неиспользованный билет не дает права посещения мероприятия в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Манежем и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.13. Возврат денежных средств за электронный билет, заказанный и оплаченный на сайте уполномоченного лица, осуществляется путем перечисления денежных средств на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением.

3.14. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета и другие сопутствующие услуги, если таковые имеются, Манежем не возмещаются.

3.15. Манеж не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу, сверх установленной Манежем цены билета.

3.16. Возврат билетов в связи с нарушением посетителем Правил посещения Учреждением не осуществляется.

3.17. Правила возврата билетов распространяются на порядок возврата абонементов, если разделом 3 не предусмотрено иное.

---

Приложение 1  
к Правилам продажи и возврата билетов  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Музейно-  
выставочного объединения "Манеж"

В ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж"  
125009, г. Москва, Георгиевский пер., дом 3, стр. 3

От \_\_\_\_\_  
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)  
посетителя (его представителя)

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

Адрес:

\_\_\_\_\_  
Электронная почта:

\_\_\_\_\_  
Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_  
(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент  
(электронный абонемент), в том числе именной абонемент, или экскурсионную  
путевку (электронную экскурсионную путевку), в том числе именную  
экскурсионную путевку)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия/выставки по  
собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемента (электронного абонемента), в том числе именного абонемента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной	



экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)	

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, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.
- 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:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

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

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж" и/или \_\_\_\_\_ (уполномоченное лицо на основании договора, заключенного в соответствии с законодательством Российской Федерации, осуществляет реализацию билетов)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

\_\_\_\_\_  
(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_



Приложение 2  
к Правилам продажи и возврата билетов  
Государственного бюджетного учреждения  
культуры города Москвы "Музейно-  
выставочного объединения "Манеж"

В ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж"  
125009, г. Москва, Георгиевский пер., дом 3, стр. 3

От

\_\_\_\_\_

*(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при  
наличии) посетителя (его представителя))*

\_\_\_\_\_

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

Адрес:

\_\_\_\_\_

Электронная почта:

\_\_\_\_\_

Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

\_\_\_\_\_

*(указать билет (электронный билет), в том числе именной билет,  
абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент,  
или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку), в том  
числе именную экскурсионную путевку)*

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине  
моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при	

наличии)	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемена (электронного абонемена), в том числе именного абонемена, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонемена, в том числе именного абонемена, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонемена (электронного абонемена), в том числе именного абонемена, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица)	

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, абонемена или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонемена или именной экскурсионной путевки.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемена или электронной экскурсионной путевки.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского



заклучения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

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

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

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

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж" и/или \_\_\_\_\_ (уполномоченное лицо на основании договора, заключенного в соответствии с законодательством Российской Федерации, осуществляет реализацию билетов) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

\_\_\_\_\_  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись) (фамилия, инициалы)

---

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или  
уполномоченным лицом)

Заявление принято: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_