

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ
«МУЗЕЙНО-ВЫСТАВОЧНОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «МАНЕЖ»

ПРИКАЗ

17 декабря 2025 г.

№ 143/100

**Об утверждении Правил реализации и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Музейно-выставочное объединение "Манеж"**

В соответствии с 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" приказываю:

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемые к настоящему приказу Правила реализации и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочное объединение "Манеж" (далее – Учреждение) (далее – Правила).
2. Признать утратившим силу приказ Учреждения от 22 января 2024 г. № 9/ОД "Об утверждении Правил реализации и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочное объединение "Манеж".
3. Начальнику отдела выставочных проектов А.В.Волковой обеспечить размещение Правил на официальном сайте Учреждения (<http://moscowmanege.ru>).
4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора А.Н.Макарца.

Генеральный директор



И.И.Демидов

Приложение
к приказу Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Музейно-выставочное объединение "Манеж"
от 17 декабря 2025 г. № 143/ОД

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

1. Общие положения и термины

1.1. Настоящие Правила реализации и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочное объединение "Манеж" (далее – МВО "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

реализации и возврата билетов (в том числе электронных) на временные мероприятия и постоянно действующие экспозиции МВО "Манеж".

1.2. Настоящие Правила подлежат публикации на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также размещаются на информационных стенах, расположенных на выставочных площадках МВО "Манеж".

1.3. Термины и определения:

1.3.1. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия Учреждения (бланк строгой отчетности (БСО)).

1.3.2. Электронный билет – электронно-цифровой аналог билета.

1.3.3. Банковская карта – средство платежа, привязанное к банковскому счету и используемое для оплаты товаров и услуг, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

1.3.4. Возврат билета (в том числе электронных) – оформленный в соответствии с требованиями закона и условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.5. Кассы – помещения для реализации билетов, оборудованные кассовым аппаратом, расположенные в здании Учреждения.

1.3.6. Уполномоченные лица – 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 МВО "Манеж", осуществляют реализацию билетов (в том числе электронных).

Информация об уполномоченных лицах размещается на сайте Учреждения и билета (в том числе электронного).

1.3.7. Официальный сайт МВО "Манеж" – WEB-сайт МВО "Манеж", размещенный по электронному адресу: <http://moscowmanege.ru>.

1.3.8. Мероприятие – театрально-концертные, культурно-просветительные, досугово-развлекательные, выставочные, творческие, концертные мероприятия и другие.

1.3.9. Выставка – это выставочное мероприятие, четко регламентированное по срокам и условиям проведения, публично представляющее достижения в области культуры, искусства, экономики, науки, техники и других областях общественной жизни.

1.3.10. Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение мероприятия на основании билета (в том числе электронного) и (или) указанное в именном билете (в том числе электронном).

1.3.11. Организатор – юридическое или физическое лицо (в том числе индивидуальный предприниматель), заключившее с МВО "Манеж" Договор об организации и проведении Мероприятия.

1.4. МВО "Манеж" имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке. Правила в новой редакции подлежат публикации в источниках, указанных в подпункте 1.2. Правил.

1.5. Для входа на мероприятия, проводимые Учреждением и/или организатором на территории МВО "Манеж", посетитель предъявляет оригинал билета, распечатанный или открытый на экране своего мобильного устройства электронный билет. В случае предъявления именного билета (в том числе электронного) посетителю необходимо показать документ, подтверждающий личность, при входе на мероприятие. Список допустимых документов указан в приложении 3 к настоящим Правилам.

1.6. Документы, перечисленные в приложении 3 к настоящим Правилам могут быть представлены в цифровом виде через официальные цифровые сервисы: "Цифровой ID", мобильные приложения "Мой ID", "Госуслуги Москвы" и "Моя Москва", при условии, что такие сведения поступают в автоматизированном режиме из систем, имеющих прямую интеграцию с государственными реестрами.

2. Правила реализации билетов (в том числе электронных)

2.1. Приобретая билет (в том числе электронный) на мероприятие, посетитель заключает договор возмездного оказания услуг, согласно которому он приобретает право на посещение мероприятия, проводимое Учреждением и/или организатором мероприятия на площадке МВО "Манеж", а также подтверждает согласие с настоящими Правилами.

2.2. Посетитель может приобрести:

2.2.1. Билеты – в кассах МВО "Манеж" не позднее чем за 30 минут до закрытия мероприятия. В случае изменения режима приобретения билета, соответствующая информация размещается на сайте Учреждения.

2.2.2. Электронные билеты – посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на официальном сайте Учреждения или с использованием Интернет-ресурсов уполномоченных лиц.

2.3. При приобретении билетов (в том числе электронных) у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Учреждения, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", МВО "Манеж" не несет ответственности за последствия такого приобретения.

2.4. Льготы при посещении мероприятий предоставляются при условии представления документов, подтверждающих льготную категорию посетителя.

В случае приобретения билетов в кассе Учреждения документы, подтверждающие право на льготу, предъявляются кассиру; в случае приобретения электронного билета – при входе на мероприятие.

При покупке электронного билета через официальные онлайн-каналы с авторизацией на портале mos.ru право гражданина на льготу проверяется автоматически через АИС "Мосбилет" по данным Общегородского регистра получателей мер социальной поддержки (ИС "Социум"). В случае успешной

проверки формируется льготный электронный билет. Для прохода в Учреждение необходимо предъявить контролеру QR-код льготного билета и документ, удостоверяющий личность, для сверки информации. Иные способы подтверждения льготы при онлайн-покупке не требуются. В случае технической невозможности автоматической проверки право на льготу подтверждается при входе на мероприятие посредством предъявления оригинала документа.

Перечень льготных категорий посетителей и документов, подтверждающих право на льготу, размещён на официальном сайте Учреждения в разделе, посвящённом условиям посещения мероприятий. МВО "Манеж" вправе обновлять указанный перечень в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами города Москвы.

3. Порядок возврата билетов (в том числе электронных)

3.1. Посетитель вправе вернуть билет (в том числе электронный) до начала проведения мероприятия (оказания услуги).

3.1.1. Условия возврата билета, электронного билета:

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости	Основание и условие возврата/замены билета, его даты
1.	Отмена/замена/перенос мероприятия, выставки по инициативе Учреждения	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 реализации билетов без указания сеанса или конкретной даты, указанной на билете)	100%	Обращение посетителя

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости	Основание и условие возврата/замены билета, его даты
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
5.	– за 10 и более дней	100%	
6.	– за 5–9 дней	50%	
7.	– за 3–4 дня	30%	
8.	– менее чем за 3 дня	стоимость билета посетителю не возвращается	"О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре"

3.2. В случае возврата посетителем билета (в том числе электронного) МВО "Манеж" вправе предложить посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое на площадке Учреждения мероприятие, либо вернуть стоимость билета (в том числе электронного).

3.3. В случае повреждения, порчи и утраты билета, утраты электронного билета, дубликаты билетов не выдаются и возврат денежных средств не осуществляется.

3.4. Для оформления возврата билета (в том числе электронного) необходимо заполнить заявление по форме, установленной приложениями 1 и 2 к настоящим Правилам. К заявлению необходимо приложить копии документов, указанных в форме заявления о возврате билета.

Заявление о возврате электронного билета может быть оформлено в упрощенном порядке путем заполнения электронного заявления, размещенного на сайте МВО "Манеж" в разделе "Возврат билетов".

Формы заявлений размещены на сайте Учреждения: вкладка "МВО МАНЕЖ", подкладка "О нас", пункт "Правила реализации возврата билетов".

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

3.5. В случае возврата билета (в том числе электронного) 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), МВО "Манеж" осуществляет возврат денежных средств при условии подачи заявления (по форме, установленной приложением 2 к настоящим Правилам) и подтверждающих документов (электронных копий) в МВО "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.

Возврат денежных средств осуществляется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

3.6. Заявление, оформленное по форме, установленной приложениями 1 или 2 к настоящим Правилам, направляется почтовым отправлением или на адрес электронной почты МВО "Манеж": moscowmanege@culture.mos.ru. В случае приобретения билета в кассе Учреждения заявление может быть оформлено посетителем в кассе. Заявление принимается Учреждением к рассмотрению только при условии приложения всех необходимых документов, указанных в подпункте 3.4. настоящего Порядка, и при соблюдении условий, указанных в подпунктах 3.1.1 и 3.1.2 настоящего Порядка.

Заявление о возврате электронного билета, оформленное в упрощенном порядке путем заполнения электронного заявления на сайте Учреждения, направляется посредством функциональных возможностей сайта Учреждения.

Срок рассмотрения заявления – 10 рабочих дней с даты поступления заявления в МВО "Манеж".

3.7. Возврат денежных средств за билет (в том числе электронный) осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

Возврат денежных средств за билеты (в том числе электронные), оплаченные банковской картой, производится на банковскую карту плательщика, которая использовалась при оплате билетов (в том числе электронных) в сроки, установленные банком-эмитентом держателя карты.

В случае оформления заявления на возврат билета (в том числе электронного) лицом, не являющимся плательщиком при их приобретении, возврат денежных средств производится на банковскую карту плательщика, которая использовалась при оплате билетов (в том числе электронных), если иное прямо не вытекает из полномочий заявителя.

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

3.8. Сервисный сбор, взимаемый уполномоченными лицами, билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета и другие сопутствующие услуги Учреждением не возмещаются.

3.9. МВО "Манеж" не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу, сверх установленной Учреждением цены билета.

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

3.11. Неиспользованный билет (в том числе электронный) не дает права посещения мероприятия в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Учреждением и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

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

Приложение 1
к Правилам реализации и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Москвы
"Музейно-выставочное объединение "Манеж"

В ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж"
125009, г. Москва, Манежная пл., д. 1

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,)
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	
Серия и номер билета, в том числе именного билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета (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, в том числе именного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

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

- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении (в случае отсутствия электронной почты – почтовым отправлением).

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 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 июля 2006 г. № 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 реализации и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Москвы "Музейно-
выставочное объединение "Манеж"

В ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж"
125009, г. Москва, Манежная пл., д. 1

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, 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	
Серия и номер билета, в том числе именного билета (уникальный номер электронного билета)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета (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, в том числе именного билета.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зреищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

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

- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении (в случае отсутствия электронной почты – почтовым отправлением).

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов) 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 сентября 2020 г. № 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 июля 2006 г. № 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 3
к Правилам реализации и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Москвы "Музейно-
выставочное объединение "Манеж"

**ПЕРЕЧЕНЬ
ДОКУМЕНТОВ, УДОСТОВЕРЯЮЩИХ ЛИЧНОСТЬ ПОСЕТИТЕЛЯ**

1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
2. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации.
3. Водительское удостоверение.
4. Свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста).
5. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина Российской Федерации (временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета).
6. Социальная карта.
7. Свидетельство пенсионера.
8. Банковская карта (именная), в том числе "Пушкинская карта".
9. Студенческий билет.
10. Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации.
11. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
12. Вид на жительство лица без гражданства.
13. Разрешение на временное проживание лица без гражданства в Российской Федерации.
14. Удостоверение беженца.
15. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации.