

Муниципальное бюджетное учреждение культуры
Дворец культуры и техники «Родина»
МБУК ДКиТ «Родина»

П Р И К А З

«12» апреля 2024 г.

№ 23-17

*«Об утверждении Правил
продажи и возврата билетов
Муниципального бюджетного
учреждения культуры Дворец
культуры и техники «Родина»
в новой редакции»*

в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»

П Р И К А З Ы В А Ю

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры и техники «Родина» в новой редакции (Приложение №1).
2. Разместить Правила продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры и техники «Родина» в новой редакции на стенде в фойе ДК и на сайте МБУК ДКиТ «Родина».
3. Считать утратившим силу пункт 1 Приказа № 29 от 16.08.2019 года.
4. Ознакомить всех заинтересованных сотрудников, ответственный – ведущий специалист по кадрам Павлова Л.А.
5. Действие приказа начинается с даты его издания.
6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Жуков П.А.

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
МБУК ДКиТ «Родина»
от «12» апреля 2024 г. № 23-ОД

**Правила продажи и возврата билетов
Муниципального бюджетного учреждения культуры
Дворец культуры и техники «Родина»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры и техники «Родина» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры Дворец культуры и техники «Родина» (далее МБУК ДКиТ «Родина») и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на культурно-массовые мероприятия, спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее – мероприятия), проводимые Муниципальным бюджетным учреждением культуры Дворец культуры и техники «Родина» (далее – Учреждение).

1.2. Информирование получателей муниципальной услуги (далее - посетитель) о действии настоящих Правил проводится Учреждением путем размещения на информационных стендах в помещениях Учреждения и на официальном сайте учреждения kovrov-dk-rodina.ru.

1.3. Учреждение имеет право изменять условия настоящих Правил в одностороннем порядке, информируя получателей муниципальной услуги об изменениях путем размещения информации на информационных стендах в помещениях Учреждения и на официальном сайте учреждения kovrov-dk-rodina.ru за семь дней до начала действия изменений.

1.4. Настоящие Правила являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и Посетителем при покупке-продаже билетов.

1.5. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети Интернет или в кассе Учреждения путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление заказа (билета), оплата заказа (билета) в полном объеме.

1.6. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 1.5. настоящих Правил. Совершение акцепта Посетителем настоящей оферты производится добровольно и в полном объеме.

2. Порядок продажи билетов

2.1. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или лиц, их замещающих.

2.2. Получатель муниципальной услуги может приобрести билеты (БСО) на мероприятия в кассе Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения через программный комплекс билетного оператора.

2.3. Приобретая билет (БСО) на мероприятие, проводимое Учреждением, получатель муниципальной услуги подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением) и согласия с настоящими Правилами.

2.4. Продажа билетов в кассе Учреждения производится по адресу: 601903, Владимирская обл., г. Ковров, ул. Волго-Донская, д. 1А, согласно графику работы кассы.

2.5. Информацию о наличии билетов (БСО) на конкретные даты и время проведения мероприятий, их стоимость получатель муниципальной услуги может получить в кассе Учреждения по телефону 8 (49232) 9-34-05, доб. 103.

2.6. Учреждение оставляет за собой право ограничить реализацию билетов на отдельные мероприятия исключительно в кассе Учреждения.

2.7. При приобретении билетов (БСО) получатель муниципальной услуги имеет право получить исчерпывающую информацию о содержании мероприятия.

2.8. Билет (БСО) представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы.

Билет содержит:

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

- 2.9. Билет, распечатанный в кассе Учреждения на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек, соответствующий приобретенному билету, не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.
- 2.10. Продажа билетов в кассах Учреждения осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (далее – федеральный закон № 54-ФЗ). В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты Мероприятия и предъявить его вместе с приобретенным билетом на входе или при возврате билета во всех допустимых законом случаях.
- 2.11. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у физических лиц или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Учреждением на распространение билетов.
- 2.12. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Учреждения: kovrov-dk-rodina.ru.

3. Порядок продажи билетов на сайте Учреждения.

- 3.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном сайте Учреждения kovrov-dk-rodina.ru или на страницах в социальных сетях через программный комплекс билетного оператора или на сайте билетных операторов, уполномоченных Учреждением реализовывать билеты.
- 3.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных билетного оператора, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.
- 3.3. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию и имя.
- 3.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Посетителя. В случае допущения ошибки при указывании контактных данных Учреждение не несет ответственности за получение Посетителем электронных билетов.
- 3.4. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты.
- 3.5. Правила использования электронного билета:
- Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.
 - Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования бланков

электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

4. Порядок возврата билетов.

4.1. Полная стоимость билета возмещается в случае:

- В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Учреждением мероприятия.
- В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия в связи с болезнью посетителя либо смертью или болезни членов его семьи (близких родственников).

4.2. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия, по причине, не предусмотренной п. 4.1. настоящего Порядка посетителю возвращается:

- 100 % от стоимости билета при возврате билета не позднее чем за 10 дней до проведения мероприятия;
- 50 % от стоимости билета при возврате билета не позднее чем за 5 дней до проведения мероприятия;
- 30 % от стоимости билета при возврате билета не позднее чем за 3 дня до проведения мероприятия;
- при возврате билета менее чем за 3 дня до проведения мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

4.3. В случае опоздания посетителя на мероприятие и непосещения мероприятия по какой-либо причине стоимость билета не возмещается.

4.4. В случае повреждения, порчи и утраты билета дубликат не выдается, деньги не возвращаются.

4.5. Билеты, реализованные Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, по решению Учреждения могут не приниматься к возврату.

4.6. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отменным, перенесенным или заменённым мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

4.7. Учреждение при возврате посетителем билета, на проводимое Учреждением мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Учреждением зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонеента.

4.8. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Учреждения, а также у официальных представителей Учреждения, с неповрежденным контролем.

4.9. Возврат денежных средств производится в кассе Учреждения с соблюдением требований п. 4.8. настоящих Правил.

4.10. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом. Для возврата денежных средств, кроме оригинала неиспользованного и неповрежденного билета в кассу Учреждения необходимо предъявить и банковскую карту.

4.11. Билеты принимаются в следующие сроки:

- ✓ при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- ✓ при переносе мероприятия - в течение 15 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;
- ✓ при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

4.12. Возврат электронных билетов осуществляется по месту их приобретения у билетных операторов.

4.13. Во всех случаях билеты принимаются на основании письменного заявления посетителя и при наличии паспорта.

4.14. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Учреждения повторно.

4.15. В случае замены или переноса мероприятия билеты, приобретенные в кассе Учреждения либо у официальных представителей Учреждения, считаются действительными на замененное/перенесённое мероприятие.

4.16. Замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета.

4.17. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

4.18. Возврат билетов в связи с нарушением посетителя правил посещения Учреждения не осуществляется.

4.19. Все случаи возврата билетов производятся в строгом соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» и иных нормативно-правовых актов, регулирующих данный вопрос.

5. Дополнительные положения

5.1. В случае получения Учреждением от организатора уведомления об отмене, замене, переносе им мероприятия с информацией о месте и сроках возврата билетов Учреждение размещает соответствующую информацию на сайте kovrov-dk-rodina.ru и на страницах в социальных сетях.

5.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия и показу программы, спортивного, или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») несет соответствующий организатор.

5.3. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Учреждением в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя,

контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Посетителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Посетитель дает Учреждению право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Посетитель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление в адрес Учреждения.

5.4. Посетитель также дает свое согласие на передачу, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Учреждению его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаще заключенного между Учреждением и такими третьими лицами договора.

5.5. В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

6. Порядок посещения мероприятий

- 6.1. Вход на мероприятия осуществляется по билетам, абонементам, приглашениям Учреждения установленного образца.
- 6.2. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.
- 6.3. Один билет дает право посещения мероприятия одному зрителю, в том числе при посещении детских мероприятий.
- 6.4. На дневные детские мероприятия дети до трех лет допускаются бесплатно при наличии билета для сопровождающего взрослого на одно место.
- 6.5. Пропуск по льготным билетам в зал производится при наличии документа, подтверждающего льготу.
- 6.6. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию Контролёра билетов (работника учреждения).
- 6.7. Владелец билета (посетитель) обязан занимать место в соответствии с купленным билетом.
- 6.8. Опоздавший зритель, допущенный в зал после начала мероприятия, не вправе требовать занять место, купленное им по билету до антракта. В этом случае зритель должен занять место, предложенное контролером.
- 6.9. Запрещается проносить в здание: оружие (включая холодное, газовое и газовые баллончики); алкогольную продукцию, наркотики, психотропные вещества и приспособления для их применения; бьющиеся, колющие и режущие предметы. С вышеуказанными предметами посетители в здание не допускаются.
- 6.10. На мероприятия не допускаются лица в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, агрессивно себя ведущие или мешающие другим посетителям.
- 6.11. Запрещается проходить в зал в верхней одежде, с крупногабаритными предметами, напитками, продуктами питания, пиротехническими средствами. Верхняя одежда должна быть сдана в гардероб. Администрация Учреждения не

- отвечает за утрату денег, иных ценных вещей, оставленных зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.
- 6.12. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2012 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение табачных изделий и вейпов в зданиях Учреждения запрещено.
- 6.13. Посетители обязаны отключить свои мобильные средства связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации после 3-го звонка на всё время мероприятия.
- 6.14. Во время мероприятия, запрещается каким либо образом мешать остальным посетителям.
- 6.15. Посещая мероприятия Учреждения, посетитель тем самым предоставляет свое разрешение на все виды фото-, видео и киносъемок его персоны, и публичное использование этих материалов Учреждением.
- 6.16. Программы мероприятий являются интеллектуальной собственностью Учреждения. В целях обеспечения охраны авторских прав посетителям запрещается производить фото- и видеосъемку, аудиозапись мероприятия без письменного разрешения администрации Учреждения.
- 6.17. Находясь в залах Учреждения, посетители должны соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности
- 6.18. Контроль за организацией и проведением мероприятий осуществляется администрацией и контролерами билетов, к которым можно обратиться по всем возникающим вопросам.
- 6.19. Сотрудники Учреждения вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей.
- 6.20. Лица, нарушающие установленные Правила, могут быть удалены из здания Учреждения без возмещения стоимости билета.

Лица, не соблюдающие установленные Правила, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью посетителей, могут быть удалены сотрудниками с территории Учреждения. В зависимости от характера правонарушения Администрация Учреждения вправе обратиться в правоохранительные органы с целью принятия соответствующих мер в отношении нарушителя.

Составлено:
Зам. директора по общим вопросам



Анфимова М.Е.