



УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
АДМИНИСТРАЦИИ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД АРХАНГЕЛЬСК»

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ «ГОРОД АРХАНГЕЛЬСК»
«ИСАКОГОРСКО-ЦИГЛОМЕНСКИЙ КУЛЬТУРНЫЙ ЦЕНТР» (МУК «ИЦКЦ»)**

Севстрой ул., д. 2, г. Архангельск, 163044; тел. (8182) 47-61-18
e-mail: kcciglomen@yandex.ru; http://kcc.org.ru
ОКПО 41231600; ОГРН 1192901007353; ИНН/КПП 2901298146/290101001

ПРИКАЗ

от 29 декабря 2020 г.

№ 440-09

об утверждении «Правила бронирования,
продажи и возврата билетов (кассовых чеков)
на мероприятия, проводимые МУК «ИЦКЦ»

В соответствии с Постановлением правительства Российской Федерации от
18.09.2020 г. № 1481

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Отменить «Правила бронирования, продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые МУК «ИЦКЦ», утвержденные приказом № 225-од от 30.12.2019г.
2. Утвердить «Правила бронирования, продажи и возврата билетов (кассовых чеков) на мероприятия, проводимые МУК «ИЦКЦ» (Приложение №1).
3. Администраторам, зав. филиалами обеспечить исполнение данных Правил бронирования, продажи и возврата билетов (кассовых чеков) на мероприятия, проводимые МУК «ИЦКЦ»
4. Администраторам, зав. филиалами разместить настоящие Правила в доступном для посетителей месте.
5. Мырцеву А.Н., зав. отделом, разместить настоящие Правила на официальном сайте учреждения.
6. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

И.В. Бабушкина

С приказом ознакомлены:

Администратор	_____	Г.А. Богдашина
Администратор	_____	В.П. Зятева
Зав. филиалом «Исакогорский»	_____	Л.Б. Захарова
Зав. филиалом «Турдеевский»	_____	Ю.С. Бушманова
Администратор	_____	Ю.А. Клыпина
Зав. отделом	_____	А.Н. Мырцев



УТВЕРЖДАЮ

Директор МУК ИЦКЦ

И.В. Бабушкина

2020г.

Правила бронирования, продажи и возврата билетов (кассовых чеков) на мероприятия, проводимые МУК «ИЦКЦ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 9.10.1992 г. № 3612-1, «Основами законодательства Российской Федерации о культуре», частью II Гражданского кодекса РФ, Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1481, Уставом МУК «ИЦКЦ» (далее – Учреждение) и регламентируют порядок бронирования, продажи и возврата билетов на культурно-массовые мероприятия (далее – мероприятия), проводимые Учреждением.
- 1.2. Настоящие Правила и условия определяют порядок возврата посетителем билетов (электронных билетов), абонементов, в том числе именных билетов, именных абонементов, на мероприятия проводимые Учреждением.
- 1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения на стойке администраторов (информационном стенде) и на официальном сайте Учреждения www.ickc29.ru и являются договором возмездного оказания услуг, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателя всех условий договора без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ).
- 1.4. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Учреждения оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий без предварительного уведомления. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок бронирования билетов

- 2.1. Посетитель мероприятия может забронировать билеты у администраторов Учреждения, заведующих филиалами лично или путем использования дистанционных способов – телефон, электронная почта, сообщение в социальных сетях.

Посетитель при бронировании билетов сообщает администратору необходимую информацию о своих контактных данных, количестве билетов и дате мероприятия.

- 2.2. Бронирование билетов осуществляется с момента появления информации о мероприятии на информационных стендах Учреждения, на сайте и/или в социальных сетях.
- 2.3. Забронированные билеты необходимо выкупить не позднее двух дней до даты мероприятия. В день, предшествующий проведению мероприятия, бронь снимается, и билеты поступают в свободную продажу.
- 2.4. Данный срок может быть изменен, о чем посетитель должен быть уведомлен заранее через официальный сайт Учреждения.

3. Порядок продажи билетов

- 3.1. Посетитель может приобрести билеты на мероприятия у администратора (заведующих филиалами) Учреждения или через онлайн-сервисы по продаже билетов.
- 3.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия посетитель может уточнить у администраторов (заведующих филиалами) Учреждения.
- 3.3. При покупке билетов (электронных билетов) посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Учреждения.
- 3.4. Приобретая билет (электронный билет) на мероприятие, проводимое Учреждением, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также согласие с данными Правилами и Правилами посещения мероприятий.
- 3.5. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю кассового чека или билета (электронного билета). Кассовый чек (в рамках настоящих Правил) представляет собой документ установленной формы, в зависимости от способа приобретения, может дополняться билетом (электронным билетом), содержащим информацию о времени, месте проведения мероприятия, а также месте зрителя в зрительном зале и иные сведения.

4. Порядок возврата билетов

- 4.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации посетитель вправе отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет (электронный билет), абонемент.
- 4.2. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента, содержащим, в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя. Форма заявления о возврате

утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 1).

- 4.3. Заявление о возврате предоставляется посетителем (его представителем) в подразделение Учреждения, в котором был приобретен билет (электронный билет), абонемент, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.
- 4.4. Представление заявления о возврате в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).
В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прикладывается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.
- 4.5. К заявлению о возврате прилагается оригинал не использованного билета, абонемента, в том числе именного билета. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а так же копия электронного кассового чека.
- 4.6. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.
- 4.7. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.
- 4.8. В срок, не превышающий десяти дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в п. 4.11, 4.12, 4.13 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).
- 4.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 4.11, 4.12, 4.13 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для отказа, Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее пяти дней со дня принятия решения об отказе одним из следующих способов:
- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент;
 - направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
 - направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.
- Способ сообщения посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

- 4.10. Возврат стоимости билета (электронного билета) производится не позднее 10 банковских дней со дня принятия Учреждением решения о возврате денежных средств.
- 4.11. Посетитель имеет право при возврате билета (электронного билета):
- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета (электронного билета);
 - менее чем за девять дней, но не ранее, чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета (электронного билета);
 - менее чем за четыре дня, но не ранее, чем за три дня до дня проведения мероприятия получить 30 процентов цены билета (электронного билета);
 - В случае отказа от посещения мероприятия менее, чем за три дня до дня проведения мероприятия стоимость билета (электронного билета) не возвращается.
- 4.12. В случае отказа от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат билетов (электронных билетов) осуществляется в соответствии с правилами и условиями установленными Правительством Российской Федерации.
- 4.13. Билеты (электронные билеты), реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), в соответствии с частью 14 статьи 52 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» возврату не подлежат.
- 4.14. При возврате билета (электронного билета) на проводимое мероприятие Учреждение вправе предложить посетителю это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое мероприятие, либо вернуть стоимость билета (электронного билета), в соответствии с п. 4.11, 4.12, 4.13 настоящих Правил.
- 4.15. В случае опоздания на мероприятие, нарушений Правил посещения мероприятий, Учреждение не возмещает посетителю стоимость билета (электронного билета).
- 4.16. В случае замены, переноса или отмены мероприятия стоимость сдаваемых билетов (электронных билетов) возмещается посетителю полностью (100%), не позднее 10 банковских дней с даты обращения. Возврат денежных средств производится только при наличии билета (электронного билета) или кассового чека.
- 4.17. Билеты (электронные 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 ранее, чем за два дня до начала проведения мероприятия;
 - при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете (электронном билете). Если этот день оказывается выходным, то днем будет считаться первый рабочий день, следующий за выходным днем.
- 4.18. Во всех случаях, билеты (электронные билеты) принимаются Учреждением на основании заявления покупателя (см. Приложение № 1) и при наличии документа, удостоверяющего личность посетителя.
- 4.19. В случае замены мероприятия, билеты (электронные билеты), приобретенные у администраторов (заведующих филиалами) Учреждения, считаются действительными и по желанию посетителя подлежат обмену на замененное мероприятие.
- 4.20. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты (электронные билеты) и билеты (электронные билеты), приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.
- 4.21. Неиспользованный билет (электронный билет) не дает права входа на другое мероприятие.
- 4.22. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов (электронных билетов) в одностороннем порядке, размещая их на стойке администраторов, у заведующих филиалами, на сайте Учреждения и/или в социальных сетях.
- 4.23. Один билет (электронный билет) дает право посещения одному посетителю. Для посещения с ребенком детских спектаклей, концертов и иных мероприятий, сопровождающему взрослому необходимо приобрести отдельный билет (электронный билет), если это предусмотрено условиями приобретения билетов на конкретное мероприятие.
- 4.24. Администрация Учреждения оставляет за собой право попросить покупателя предоставить документ, удостоверяющий возраст, при приобретении билетов (электронных билетов) на мероприятия, отмеченные знаком информационной продукции 16+ и 18+, лицам, не достигшим данного возраста.
- 4.25. Билет (электронный билет), приобретенный через систему онлайн-продажи билетов, возвращается в соответствии с правилами, установленными системой онлайн-продажи билетов.

Приложение № 1

МУК «ИЦКЦ»

От _____

Паспорт _____ № _____

Выдан _____

Дата выдачи _____

Адрес _____

Индекс _____

Тел. для связи _____

Адрес эл. почты _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____

(Ф.И.О. полностью)

Прошу вернуть денежные средства в размере _____

(цифрами)

(_____)

(прописью)

Мероприятие _____

Дата / время проведения _____

Причина возврата _____

Прошу сообщить о решении следующим способом:

- ☐ вручить письменное уведомление лично;
- ☐ направить уведомление заказным почтовым отправлением;
- ☐ направить копию уведомление по адресу электронной почты.

Реквизиты счета банковской карты прилагаю (при безналичной оплате) _____

(подпись)

С условиями возврата денежных средств согласно «Правил бронирования, продажи и возврата билетов (кассовых чеков) на мероприятия, проводимые МУК «ИЦКЦ» ознакомлен (а) _____

На обработку персональных данных согласен (а) _____

(подпись)

(дата)

(подпись/расшифровка)

Расписка в получении денежных средств за возврат билета (наличные)

Я, _____

(Ф.И.О. полностью)

получил денежные средства в размере _____

(цифрами)

(_____)

(прописью)

за возвращенный билет на _____

(название мероприятия)

(дата)

(подпись/расшифровка)