

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор КГАУК
КСК «Дворец Труда и Согласия
им. А.Н. Кузнецова»

К.М. Гончаров

« 09 » _____ 2022 г.

Правила продажи, возврата билетов на культурно-массовые мероприятия, проводимые КГАУК КСК «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила продажи, возврата билетов (электронных билетов) на мероприятия КГАУК КСК «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» и иным законодательными и нормативными актами Российской Федерации и Красноярского края, регулирующим правоотношения в сфере распространения билетов и правила посещения культурно-массовых мероприятий.

1.2. Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения посетителей и КГАУК КСК «Дворец Труда и Согласия им. А.Н. Кузнецова» (далее - Учреждение) при реализации билетов на культурно-массовые мероприятия (далее - Билетов) и посещения Учреждения.

1.3. Билет является договором на оказание услуг в сфере культуры и, приобретая его, посетитель соглашается с Правилами и принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил реализации билетов и требований, предъявляемых при посещении культурно-массовых мероприятий (далее – Мероприятий), а Учреждение обязуется оказать услугу в виде проведения Мероприятия, указанного в Билете, в установленные дату и время.

1.4. Билет изготавливается типографским способом или формируется с использованием автоматизированных систем в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. При покупке в кассе Учреждения билет распечатывается билетным кассиром, при покупке электронного билета через электронные системы продаж на сайтах официальных представителей (билетного оператора) – покупателем самостоятельно на бумаге формата А4.

1.5. Дети допускаются на Мероприятия Учреждения по Билетам в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». При приобретении Билета Учреждение рекомендует обращать

внимание на возрастные ограничения (информация указывается на афишах и Билетах).

1.6. Контроль прохода посетителей на мероприятия Учреждения осуществляется по Билетам, распечатанным на типографских бланках и электронным билетам, распечатанным посетителями самостоятельно в формате А4.

1.7. Билет должен содержать обязательные реквизиты и соответствовать форме билета, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации. Билеты, приобретенные в нарушение настоящих Правил, не соответствующие утвержденным формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры Российской Федерации, элементы которых не соответствуют элементам оформления, утвержденных Учреждением, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными и не дают право посетителю на посещение Мероприятия и возврат денежных средств. Учреждение не несет ответственность за подлинность билета в случае приобретения его с рук и/или в местах, отличных от официальных точек распространения. Билеты, приобретенные с нарушением настоящих правил и требований, установленных Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», к обмену и возврату не принимаются.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Продажа Билетов осуществляется:

- в кассе Учреждения по адресу: г. Красноярск, пр. Metallургов, д. 22.
- через электронные системы продаж на сайтах официальных представителей (билетного оператора).

2.2. Продажа Билетов производится за наличные средства и по банковским картам в российских рублях.

2.3. Цены на Билеты устанавливаются Учреждением приказом Генерального директора.

2.4. Продажа Билетов начинается, как правило, за две недели до начала Мероприятия (в отдельных случаях данный срок может быть изменен по решению администрации Учреждения).

2.5. При покупке Билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о Мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Учреждения.

2.6. В случае утраты, порчи Билеты не восстанавливаются.

2.7. Продажа льготных билетов:

2.7.1. При реализации билетов устанавливаются льготы для отдельных категорий граждан в соответствии с действующими нормативными правовыми актами и Порядком предоставления льгот для отдельных категорий граждан на платные услуги Учреждения.

2.7.2. Под льготой понимается снижение первоначальной стоимости Билета на Мероприятия для каждой категории льготников.

2.7.3. Льготы распространяются на Мероприятия, организатором которых является Учреждение, и не распространяются на Мероприятия, проводимые в Учреждении другими организаторами.

2.7.4. Льготные Билеты реализуются на специально выделенные места в количестве, определяемом администрацией Учреждения на каждое Мероприятие отдельно (кроме целевых).

2.7.5. В льготных Билетах указывается фамилия и номер документа, удостоверяющего личность посетителя, имеющего право на льготу.

2.7.6. Купленные льготные билеты переоформлению на других лиц по инициативе посетителя не подлежат.

2.7.7. При проходе на Мероприятие осуществляется проверка льготных Билетов и документов, удостоверяющих личность посетителя и других требуемых документов по условиям приобретения таких Билетов, на соответствие указанным данным в Билете и, при несовпадении данных, а также при нарушении установленного порядка посещения Учреждения, посетителю будет отказано в проходе без возмещения понесенных расходов.

2.8. Продажа билетов в рамках программы Министерства культуры Российской Федерации «Пушкинская карта»:

2.8.1. По программе «Пушкинская карта» Учреждением выделяются определенные места на согласованные Мероприятия, указанные в афише, на которые доступны Билеты к покупке участниками программы для личного посещения с возможностью оплаты только специальным платежным средством – «Пушкинская карта».

2.8.2. Порядок авторизации посетителя и правила покупки и использования Билета определены программой Министерства культуры Российской Федерации «Пушкинская карта».

2.8.3. Билеты продаются через электронные системы продаж на сайтах официальных представителей (билетного оператора) авторизованным пользователям в период предварительной продажи Билетов.

2.9. При нарушении порядка приобретения Билетов и правил посещения Учреждения, посетитель не допускается на мероприятие без возмещения понесенных расходов.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

3.1. Возврат Билетов (электронных Билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения Мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.2. На возврат Билетов (электронных Билетов), в случае отказа от посещения Мероприятия, имеет право посетитель, оплативший Билет (электронный Билет).

3.3. Заявление о возврате представляется посетителем в Учреждение в рабочие дни (с понедельника по пятницу), в часы работы с 09:00 до 18:00, либо

направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. Заявление должно поступить в Учреждение не позднее дня проведения Мероприятия, на который посетителем был приобретен Билет (электронный Билет). Регистрация заявления производится в день поступления. По требованию посетителя на копии заявления о возврате делается отметка о получении заявления с указанием приложенных документов. Заявление о возврате рассматривается в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, которые требуется представить в соответствии с установленными правилами.

3.4. Подача заявления о возврате производится посетителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается надлежащим образом заверенная копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.5. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного Билета. При возврате электронного Билета - распечатанная копия электронного Билета, а также копия электронного кассового чека. В заявлении указывается способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств.

3.6. Билет должен быть действительным – соответствовать требованиям, предъявляемым к билетной информации, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации и установленным Учреждением правилам продажи билетов.

3.7. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Учреждения принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет (электронный Билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящими правилами, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, уполномоченное лицо Учреждения сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: направляет уведомление по адресу электронной почты, либо сообщает по телефону, указанному в заявлении о возврате.

3.9. О принятом решении о возврате денежных средств будет сообщено посетителю (его представителю) не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.10. Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, способом, который был использован при покупке Билета.

3.11. Денежные средства выплачиваются по номинальной цене, указанной в Билете. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги распространителей в стоимость Билета не включаются и выплата Учреждением не подлежат.

3.12. При возврате Билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой Билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за Билеты, купленные по банковской карте в кассе, осуществляется на карту, которой Билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

3.13. Возврат Билетов в случаях отмены, замены или переноса спектакля.

3.13.1. Информация об отмене, замене или переносе Мероприятия и о порядке возврата Билетов размещается на сайте и на информационных стендах Учреждения.

3.13.2. Заявление о возврате Билета должно быть подано посетителем в следующие сроки:

- при замене Мероприятия – со дня объявления до даты Мероприятия;
- при отмене Мероприятия – со дня отмены до даты, когда отмененное Мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе Мероприятия – со дня объявления и до изначально установленной даты показа Мероприятия.

3.13.3. Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков, к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

3.14. Возврат Билетов в случае отказа от посещения Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

3.14.1. 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, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате Билета (электронного Билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный Билет (электронный Билет), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее – Заявление о возврате).

3.14.2. Заявление о возврате представляется посетителем не позднее, чем за 3 дня до даты проведения Мероприятия. По заявлению, поступившему менее, чем за 3 дня до даты проведения Мероприятия, возврат денежных средств не производится.

3.14.3. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению о возврате допускается в случаях если:

- реквизиты Билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления Билета не соответствуют установленным правилам, либо Билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;

- посетителем не представлены документы, предусмотренные п. 3 настоящих Правил;

- в случае систематического (более 2 раз в месяц) обращения посетителя с Заявлениями о возврате;

- посетителем не соблюдены сроки возврата Билета.

3.14.4. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней со дня принятия решения о возврате способом, который был использован при покупке Билета и, в зависимости от сроков подачи Заявления о возврате относительно даты проведения Мероприятия, возврат денежных средств будет осуществлен в следующем размере:

- не позднее чем за 10 дней до даты проведения Мероприятия – 100 % стоимости;

- не позднее чем за 5 дней до даты проведения Мероприятия – 50 % стоимости;

- не позднее чем за 3 дня до даты проведения Мероприятия – 30 % стоимости.

3.15. Возврат посетителем Билетов (электронных Билетов) в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя.

3.15.1. В случае отказа от посещения Мероприятия в связи с болезнью посетитель вправе обратиться с Заявлением о возврате не позднее дня проведения Мероприятия.

3.15.2. 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 посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия.

3.15.3. В случае невозможности представления посетителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок.

3.15.4. Рассмотрение Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

3.16. Возврат посетителем Билетов (электронных Билетов) в случае отказа посетителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

3.16.1. В случае отказа посетителя от посещения Мероприятия, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника. Заявление о возврате в связи со смертью родственника также может быть направлено по электронной почте: kskdtspriemnaya@mail.ru.

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

- оригинал неиспользованного Билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного Билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя 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 посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

3.16.3. В случае невозможности представления посетителем вышеперечисленных документов в указанный срок, посетитель 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 посетителем в установленный срок.

3.16.4. Заявление на возврат рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящие Правила распространяются только на реализацию билетов на культурно-массовые мероприятия, проводимые Учреждением.

4.2. В случае опоздания на мероприятие, его непосещения по причинам, не указанным в разделе 3 Правил, нарушения Правил поведения в Учреждении, стоимость билета не возмещается, замена билета на более позднюю дату мероприятия не производится.

4.3. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе и на официальном сайте Учреждения не менее, чем за 10 дней до начала их действия.