

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА МЕРОПРИЯТИЯ МБУ ИКЦ «СТАРЫЙ СУРГУТ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 22.05.2003 №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», приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020г. №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» (для электронных билетов) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности» и устанавливают порядок и условия продажи и возврата билетов, приобретенных на посещение платных мероприятий, проводимых МБУ ИКЦ «Старый Сургут» (далее по тексту – Учреждение).

2. В соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», разделом 5 Распоряжения Министерства культуры Российской Федерации №Р-6 от 18.09.2009 «Об утверждении номенклатуры государственных и муниципальных услуг/работ, выполняемых организациями культурно-досугового типа Российской Федерации», Приказом Федеральной службы государственной статистики от 5 октября 2020 № 616 «Об утверждении форм федерального статистического наблюдения» проводимые Учреждением театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия признаются зрелищными мероприятиями, а к культурно-массовым мероприятиям относятся народные гуляния, <...>, экскурсии, конференции, мастер-классы, круглые столы и другие, в том числе комбинированные, формы мероприятий.

3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

Мероприятие – экскурсия, выставка, фестиваль, мастер-класс, а также любое иное зрелищное мероприятие.

Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее услуги посещения (или электронный билет).

Электронный билет – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, приобретенного посредством билетных агрегаторов «ВМУЗЕЙ» и «Intickets», проводимого Учреждением, являющийся бланком строгой отчетности и содержащий следующие обязательные реквизиты:

- сведения об Учреждении;
- серия и номер билета или уникальный номер электронного билета;
- сведения о зрелищном мероприятии, в том числе его наименование, дата, время и место проведения);
- стоимость билета;
- иную информацию.

Электронный билет дополнительно содержит уникальный QR-код.

Являются недействительными электронные билеты формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры РФ и билеты, содержащие исправления или поддельные билеты.

4. При осуществлении расчетов за платные услуги посетителю выдается бланк строгой отчетности – первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Учреждением и посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

5. Учреждение предоставляет информацию о проводимых мероприятиях, которая размещается на стендах в фойе Учреждения и на сайте Учреждения <https://stariy-surgut.ru>. Информацию о мероприятиях также можно получить по телефонам +7 (3462) 24-78-39, 28-17-44. Информирование посетителей осуществляется бесплатно.

6. Учреждение оставляет за собой право, в исключительных случаях, изменять программу, исполнителей, перенести мероприятие на другой день, а также отменить мероприятие. Информация о переносе или отмене мероприятия размещается на информационных стендах в фойе и на сайте Учреждения <https://stariy-surgut.ru>. Дополнительно Учреждение информирует посетителей по оставленным ими номерам телефонов или адресам электронной почты. Информирование производится только тех посетителей, которые предоставили соответствующую контактную информацию.

7. Цены на билеты устанавливаются Учреждением самостоятельно.

8. Порядок продажи и возврата билетов устанавливается в соответствии с требованиями действующего законодательства и с учетом существующих финансовых и организационных условий Учреждения, в том числе связанных с используемым при продаже билетов программным обеспечением и условиями заключенного договора на услуги интернет-эквайринга.

9. Для целей настоящих Правил все сроки, предусмотренные в них, исчисляются в рабочих днях.

II. ПОРЯДОК И СПОСОБЫ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

1. Билеты на зрелищные мероприятия Учреждения продаются:

– в кассе, расположенной у главного входа на территорию Учреждения по адресу: г. Сургут, ул. Энергетиков, 2.

– в кассе, расположенной в здании администрации Учреждения по адресу: г. Сургут, ул. Энергетиков, 2.

– на официальном сайте Учреждения по адресу <https://stariy-surgut.ru>.

Учреждение не несет ответственность за поддельные билеты, если они приобретены в других местах.

При оплате платных услуг за посещение мероприятий через кассу посетителю выдается бланк строгой отчетности – первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку. При покупке билетов через сайт формируется электронный билет, который отправляется посетителю на указанный им адрес электронной почты и впоследствии может быть распечатан посетителем на бумажный носитель или предъявлен на экране смартфона.

2. Реализация билетов на проводимые зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается. Не допускается перепродажа билетов, за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билетов по цене, не превышающей цены, указанной в билете.

3. Учреждение вправе устанавливать льготы на билеты для определенных категорий посетителей, а также использовать систему скидок и акций на билеты. Порядок применения льгот и скидок устанавливается отдельным локальным актом Учреждения. Информация о льготах и скидках, а также условиях их предоставления размещается в фойе Учреждения и на сайте Учреждения.

Билеты по льготным ценам, установленным для определенных категорий посетителей, могут приобретаться исключительно в кассе с предъявлением документов, подтверждающих льготу.

III. ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ЧЕРЕЗ КАССУ

1. При покупке билетов через кассу право внеочередной покупки билетов имеют Герои Советского Союза; Герои России; Полные кавалеры ордена Славы; Герои Социалистического Труда; Герои Труда Российской Федерации; Полные кавалеры ордена Трудовой Славы; Ветераны Великой Отечественной

войны; Ветераны боевых действий; Инвалиды Великой Отечественной войны; Инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; инвалиды I и II группы.

Указанные граждане приобретают билеты вне очереди при предъявлении подтверждающих документов.

2. Кассовый чек, распечатанный в кассе учреждения, не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

3. 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).

IV. ОСОБЕННОСТИ ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

1. Электронные билеты формируются с использованием билетных систем «ВМУЗЕЙ» и «Intickets», которые имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создает и сохраняет уникальный номер билета.

2. Оформление электронного билета производится на сайте Учреждения <https://stariy-surgut.ru>, и начинается с момента открытия продажи билетов.

3. Оформление электронного билета возможно, как с регистрацией посетителя на сайтах «ВМУЗЕЙ» и «Intickets», а также без такой регистрации.

4. Регистрация посетителя на сайте является добровольной. При оформлении билетов с регистрацией посетителю необходимо последовательно внести всю предлагаемую информацию о себе. Указанная информация будет обрабатываться в целях оформления электронного билета только при получении согласия посетителя на проведение обработки персональных данных.

5. При оформлении электронного билета без регистрации на сайте (покупка в один клик) посетитель указывает только свои контактные данные: фамилия, имя, номер телефона и адрес электронной почты для получения электронного билета.

6. При оформлении электронного билета посетитель самостоятельно выбирает мероприятия, на которые покупает билеты, их количество. За правильность выбора мероприятия, количество приобретаемых билетов, их цену и др. условия покупки ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

Посетитель, оформляющий несколько билетов на одно мероприятие, действует от имени всех посетителей, для которых приобретаются билеты, в связи с чем все посетители считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

7. Электронный билет формируется после проведения оплаты в безналичном порядке с использованием банковской карты посетителя.

8. Электронный билет после покупки автоматически направляется на указанный адрес электронной почты посетителя. Распечатать электронный билет посетитель может самостоятельно сразу же после покупки, либо позже – из полученного электронного письма. Распечатанный электронный билет нельзя сгибать в том месте, где расположен QR-код.

9. Для прохода на мероприятие посетитель должен предъявить кассиру, главному администратору электронный билет на экране мобильного устройства, либо распечатанный в масштабе 1:1 на белой бумаге формата А-4.

10. Проход на мероприятие проводится после сличения кассиром уникального QR-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и зрелищном мероприятии, и действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший электронный билет, будет рассматриваться как законный обладатель билета и будет допущен на мероприятие. Посетитель должен не допускать перепечатывания и копирования билета. В случае недопуска на мероприятие кассиром (при повторном предъявлении уникального QR-кода), предъявитель билета вправе обратиться к администратору для выяснения причин.

11. При посещении мероприятия по «Пушкинской карте» для подтверждения личности гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из документа, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения (в соответствии с постановлением Правительства РФ от 28.12.2021 №2509).

V. ОБЩИЙ ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

1. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения зрелищного мероприятия (произвести возврат его стоимости).

2. Возврат стоимости платных услуг осуществляется только при наличии заполненного заявления на возврат.

3. Возврат денежных средств за платные услуги, оплаченные в безналичном порядке, производится только в безналичном порядке на банковский счет, с которого была произведена оплата билета (в том числе при оплате билета в кассе с помощью банковской карты, а также при оплате юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями в безналичном порядке на основании выставленного счета).

Возврат денежных средств за платные услуги, оплаченные наличными деньгами в кассе Учреждения, производится наличными деньгами через кассу, в случае если оплата была произведена в день покупки. В случае возврата ранее оплаченной стоимости посещения денежные средства будут возвращены в безналичном порядке на банковский счет, указанный в заявлении.

В случае отмены или переноса мероприятия по инициативе Учреждения возврат билета осуществляется в размере полной стоимости услуг в соответствии с порядком, установленным в разделе 6 настоящих Правил.

4. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, возврат билета осуществляется в размере полной стоимости билета в соответствии с порядком, установленным в разделах 8, 9 настоящих Правил.

5. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4, 5 настоящего раздела (отказ по инициативе посетителя), посетитель имеет право при возврате билета не позднее, чем за 24 часа до проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100% цены билета.

6. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя менее чем за 24 часа до проведения мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

7. В случае возврата электронных билетов, приобретенных с использованием билетных систем «ВМУЗЕЙ» и «Intickets», посетителю необходимо обратиться в службу поддержки билетных систем «ВМУЗЕЙ» и «Intickets» соответственно. Возмещение стоимости проданных электронных билетов осуществляется билетными сервисами.

VI. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ И ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В СЛУЧАЕ ОТМЕНЫ ИЛИ ПЕРЕНОСА ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

1. В случае отмены мероприятия по инициативе Учреждения возврат стоимости платных услуг осуществляется в размере полной стоимости билета при обращении посетителя за возвратом в срок не позднее 10 дней после наступления даты отмененного мероприятия.

2. В случае переноса мероприятия по инициативе Учреждения билеты, купленные ранее, являются действительными, за исключением билетов на мероприятия по программе «Пушкинская карта».

3. Возврат электронного билета осуществляется посетителем на сайте Учреждения с использованием соответствующего функционала сайтов «ВМУЗЕЙ» и «Intickets». Возврат денежных средств за электронный билет производится в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производятся расчеты, с учетом технических возможностей платежной системы, но не может превышать 20 дней с момента обращения.

VII. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ (за исключением электронных билетов)

1. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного 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 РФ (отказ по инициативе посетителя), посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате его стоимости и возмещении денежных средств за его неиспользование.

2. Заявление о возврате стоимости платных услуг предоставляется посетителем непосредственно в Учреждение либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

При предоставлении заявления о возврате непосредственно в Учреждение предъявляется документ, удостоверяющий личность посетителя, а также оригинал неиспользованного билета.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя, а также оригинал неиспользованного билета.

3. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. По требованию посетителя Учреждение делает отметку на копии заявления о его получении с указанием перечня прилагаемых документов и даты получения заявления, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

5. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате либо отказе в возврате денежных средств и сообщает об этом посетителю.

6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее – уведомление об отказе);
- 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 Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

7. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

8. Возврат денежных средств за покупку платных услуг, приобретенных в кассе, производится в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

VIII. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ В СВЯЗИ С ДОКУМЕНТАЛЬНО ПОДТВЕРЖДЕННЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, СВЯЗАННЫМИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ (за исключением электронных билетов)

1. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с его болезнью, он вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью. Возврату подлежит полная стоимость услуги.

2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем непосредственно в Учреждение либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

3. Представление заявления о возврате в связи с болезнью производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- а) Копия документа, удостоверяющего личность;
- б) копия электронного кассового чека;
- в) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия;

г) реквизиты для зачисления денежных средств.

5. К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его предоставления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в п. 2. настоящего раздела, листка нетрудоспособности или медицинского заключения, посетитель представляет такие документы в срок не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные необходимые документы представлены посетителем в срок, указанный п. 2. настоящего раздела.

7. В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме, посетитель представляет оригинал заявления о возврате в

связи с болезнью и документы, указанные в п. 3 – 5 Настоящего раздела, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

8. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. По требованию посетителя Учреждение делает отметку на копии заявления о возврате в связи с болезнью о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (в случае, если в заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

9. Учреждение в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных п. 6 – 8 настоящего раздела, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в п. 2 – 8 настоящего раздела.

10. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 14. настоящего раздела, и сообщает об этом посетителю.

11. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных п. 14. настоящего раздела, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

12. О принятом решении о возврате денежных средств в размере полной стоимости билета Учреждение сообщает посетителю не позднее 3 дней со дня принятия указанного решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю такого решения указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

13. Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе, производится в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Возврат денежных средств за электронный билет, приобретенный на сайте Учреждения, производится в сроки, установленные правилами платежной

системы, через которую производятся расчеты, с учетом технических возможностей платежной системы, но не может превышать 20 дней с момента обращения (получения полного пакета документов на возврат).

Способ возврата денежных средств установлен в разделе 5 настоящих Правил.

14. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, он вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с требованиями настоящих Правил;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных п. 6. настоящего раздела) представлены в Учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 2 - 7 настоящего раздела;

г) представленные документы содержат достоверную информацию;

д) билет приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют в данной редакции до момента внесения в них изменений, дополнений или до издания в установленном порядке новых правил.

2. В Правила могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменением законодательных актов, регулирующих данные правоотношения, а также в случае изменения финансовых, материально-технических или организационных возможностей Учреждения, в том числе связанных с эксплуатацией автоматизированной системы продажи билетов.

3. Если вследствие изменения законодательства отдельные пункты настоящих Правил утратят силу, до момента внесения в них изменений и дополнений Учреждение в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

4. Настоящие Правила доводится до сведения посетителей Учреждения путем опубликования на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также размещения на общедоступном для обозрения месте в здании Учреждения.