



Утверждаю

Директор МБУ "ДК "ВГС"

Р.А. Стаценко

"09" октября 2024 г.

Правила продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия в МБУ "ДК "ВГС"

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 01.04.2020), Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. N 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 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 регламентируют порядок для муниципального бюджетного учреждения "Дворец культуры "Волгоградгидрострой" (далее – Дворец) и Покупателей (далее – Зрителей) по продаже, бронированию и возврату билетов на мероприятия, проводимые Дворцом.

1.2. Правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Зрителя и Дворца при реализации билетов и посещении Дворца. Вносить изменения в настоящие Правила Дворец имеет право в любое время по своему усмотрению без предварительного уведомления Зрителей. Редакция Правил, утвержденная Приказом руководителя Дворца и размещенная на официальном сайте Дворца и в кассовых залах, (далее – Текущая редакция) является приоритетной по сравнению с предыдущими редакциями. При возникновении разногласий между Зрителем и Дворца применяется редакция Правил, действовавшая на момент приобретения билетов Зрителем, при условии, что Зритель сможет указать, какая именно редакция действовала в момент возникновения отношений. В противном случае применению подлежит Текущая редакция.

Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Дворца dkvgs.ru и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Дворцом и Зрителем по покупке-продаже билетов.

1.3. Дворец обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассах Дворца расположенных по адресу: 404130 г. Волжский, пл. Комсомольская,1 телефон: 88443 -31-25-93

Касса Дворца работает: пн-пт с 9 до 17.00.

2.1.1. У уполномоченных лиц, действующих на основании Договора на выполнение работ. Список уполномоченных лиц по распространению билетов указан на официальном сайте Дворца.

2.2. Покупка электронного билета на сайте Дворца.

2.2.1. Купить билет в режиме реального времени можно на сайте <https://www.dkvgs.ru> в разделе «Афиша» путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет».

2.2.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Дворца, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие.

Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа. Для посещения мероприятия бланк электронного билета необходимо распечатать. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который будет предъявлен вместе с документом удостоверяющий личность зрителя.

2.2.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде, либо произвести обмен электронного билета на билет, сформированный на бланке строгой отчетности в кассах Дворца, назвав свою фамилию, дату мероприятия и предъявив распечатанный электронный билет. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке строгой отчетности является разовой. При утрате или порче билета, оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета не производится.

2.3. Билет (Приложение № 1) является бланком строгой отчетности и представляет собой документ установленной формы, утвержденный Приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. N 702 "Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», содержащий следующую информацию:

-наименование организации исполнительских искусств, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика
-наименование и вид услуги (название мероприятия);
-дата и время оказания услуги (дата и время проведения мероприятия);
-место проведения мероприятия, а также место Зрителя в зрительном зале;
-стоимость услуги;
-сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета), место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика.

2.4. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефону +7 (8443) 31-25-93 или на сайте Дворца <https://www.dkvgs.ru>

2.5. При покупке билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Дворца.

2.6. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Дворец, Зритель подтверждает факт заключения с Дворцом договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данным Положением.

2.7. Групповая заявка – это продажа не менее 10 билетов в одном заказе на одно и тоже мероприятие.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ

3.1. Забронировать билеты можно в кассе Дворца, позвонив по телефону + 7 (8443) 31-25-93

3.2. Выкупить забронированные билеты можно не позднее чем за 45 минут до мероприятия. Оплатить заказ возможно в кассах Дворца наличными или банковской картой. По истечении указанного времени, бронь автоматически аннулируется.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

4.1. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа зрителей 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. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Дворца, у официальных представителей Дворца, с неповрежденным контролем, а также приобретенные электронным способом.

На возврат билетов (электронных билетов), в случае отказа от посещения мероприятия право имеет Зритель – физическое лицо, оплатившее билет (электронный билет).

4.2. Заявление о возврате билета, приобретённого в кассе Дворца или у уполномоченных лиц, представляется Зрителем в кассу Дворца, в рабочие дни кассы: с понедельника по пятницу, в часы работы с 9:00 до 17:00, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, не позднее дня проведения мероприятия, на который Зрителем был приобретен билет. Регистрация заявления производится в день поступления. 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.

4.3. Подача заявления о возврате производится Зрителем при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В случае представления заявления о возврате представителем Зрителя к заявлению о возврате прилагается доверенность, оформленная надлежащим образом. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению прилагается надлежащим образом заверенная копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

4.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. В заявлении указывается способ сообщения Зрителю решения о возврате денежных средств.

4.5. Билет должен быть действительным – соответствовать требованиям, утвержденным Приказом Министерства культуры Российской Федерации.

4.6. По результатам рассмотрения заявления о возврате, администрация Дворца принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет, либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, предусмотренных настоящим Положением и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

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

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

4.9. Не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств, осуществляется возврат денежных средств Зрителю тем способом, который был использован при покупке билета.

4.10. При возврате билета, купленного с помощью банковской карты в кассе, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен и чек. Возврат денежных средств за

билеты, купленные по банковской карте в кассах и на сайте Дворца, осуществляется на карту, которой билеты были оплачены при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

4.11. Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса мероприятия.

4.11.1. Информация об отмене, замене или переносе мероприятия и о порядке возврата билетов размещается на сайте и в кассах Дворца. Администрация Дворца оставляет за собой право производить замену артистов без предварительного уведомления Зрителей. Замена исполнителей основанием для возврата билетов не является.

4.11.2. Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации Дворца, должно быть подано Зрителем 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.

при переносе мероприятия – со дня объявления и до изначально установленной даты мероприятия.

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

4.12. Особенности возврата билетов в случае отказа от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

4.12.1. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе в порядке и на условиях, изложенных в п.4.1-4.11 настоящего Положения, 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 Зрителя (далее – заявление о возврате).

4.12.2. Заявление о возврате представляется Зрителем 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, исключение составляют групповые заявки и билеты, реализуемые через уполномоченных лиц.

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

оформление билета не соответствуют установленным правилам, либо билет содержит исправления, повреждения или является поддельным;

Зрителем не представлены документы, предусмотренные п.4.1-4.4. настоящего Положения;

Зрителем не соблюдены сроки возврата билета, установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Заявление подано менее, чем за 3 дня до даты проведения мероприятия).

4.13. Особенности возврата Зрителем билетов (электронных билетов), в случае отказа Зрителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя.

4.13.1. В случае отказа от посещения мероприятия в связи с болезнью Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате в порядке и на условиях, изложенных в п.4.1-4.11 настоящего Положения не позднее дня проведения мероприятия:

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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащего реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской

Федерации и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им мероприятия.

4.13.3. В случае невозможности представления Зрителем в указанный срок документов, подтверждающих заболевание, Зритель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем в срок.

4.13.4. Администрацией Дворца 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.

4.13.5. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, Зритель вправе возвратить билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены в Дворец, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо на электронный адрес Дворца, не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

документы, указанные в п.4.13.2 настоящего Положения, представлены в сроки, установленные Положением;

заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящим Положением;

представленные документы содержат достоверную информацию;

билет (электронный билет), приобретенные до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

4.14. Особенности возврата Зрителем билетов (электронных билетов), в случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

4.14.1. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия, в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе, в порядке и на условиях, изложенных в п.4.1-4.11 настоящего Положения, 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: dkvgs@mail.ru

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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Зрителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

4.14.3. В случае невозможности представления Зрителем вышеперечисленных документов в указанный срок, Зритель 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 Зрителем в установленный срок.

4.14.4. В случае подачи Зрителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью

родственника и вышеперечисленные документы, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

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

4.14.6. В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы, предусмотренные настоящим Положением, представлены не позднее дня проведения мероприятия;

требуемые документы представлены в сроки, установленные Положением;

заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с настоящим Положением;

представленные документы содержат достоверную информацию;

смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня и не позднее дня проведения мероприятия.

смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем билета (электронного билета).

4.15. В случае опоздания на мероприятие стоимость билета не возмещается.

4.16. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом, необходимо перейти по ссылке info@smart-bilet.ru и в предложенной форме указать номера билетов, которые Вы хотите вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки «оформить возврат», билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

4.17. Администрация Дворца не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Дворца.

4.18. Неиспользованный билет на конкретную дату не дает права входа на другие мероприятия.

4.19. Дворец имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Дворца и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

4.20. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном бланке билета. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.

5. 5. ОСОБЕННОСТИ ОТМЕНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА ПРОВОДИМОГО МЕРОПРИЯТИЯ, сроков возмещения стоимости билетов, на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

5.1. При отмене Дворцом мероприятий при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, Дворец вправе предложить Зрителю посетить то же или иное мероприятие после отмены режимов, указанных в разделе 5 настоящего Положения, либо возместить Зрителю полную стоимость билета.

5.2. При переносе мероприятия Дворец вправе предложить Зрителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету.

5.3. Дворец обязан провести все запланированные на сцене мероприятия, перенесенные им в связи с введением режимов, указанных в разделе 5 настоящего Положения, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в разделе 5 настоящего Положения.

5.4. При отмене мероприятий, проводимых Дворцом, в связи с введением режимов, указанных в разделе 5 настоящего Положения, возврат электронного билета осуществляется Зрителем на сайте, на котором был приобретен. Возврат билета, приобретенного в кассе, оформляется путем личного обращения в кассу Дворца.

Дворец во всех случаях, перечисленных в п.5.4. данного Положения, осуществляет возврат полной стоимости билета не позднее 180 дней со дня оформления заявления на возврат. Указанное заявление подается лично (либо по доверенности) зрителем не ранее отмены режимов, указанных в разделе 5 настоящего Положения и не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных режимов.

5.5. Администрация Дворца оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих законодательству Российской Федерации. Информация будет заблаговременно размещена в кассе и на сайте Дворца.

6. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Дворцом, Зритель настоящим дает свое согласие:

на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;

- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и Дворцом.

на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

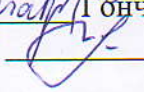
Дворец гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Согласовано:

ведущий юрисконсульт  Медведева Э.Р.

главный бухгалтер  Гончарова Т.И.

зам. директора по КМР  Белоусов Е.С.

Информатор МВД «ДК «ВТС»
Р.А. Стаценко



Секретариат
М.П. Стаценко
2019 г. 14.05.19
14.05.19