

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ

«ИСТРИНСКИЙ КУЛЬТУРНО-ДОСУГОВЫЙ КОМПЛЕКС»

ГОРОДСКОГО ОКРУГА ИСТРА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

(МУК «ИСТРИНСКИЙ КДК»)

г. Истра, ул. Первомайская, д.3

тел./факс: 8(495)994-56-04

ПРИКАЗ

«17» мая 2022 г. № 17.05/1

«Об утверждении и введении в действие
положения о продаже и возврате билетов
МУК «Истринский КДК»

Руководствуясь Основами законодательства РФ о культуре от 09.10.1992 № 3612-1, 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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Положение о продаже и возврате билетов Муниципального учреждения культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области» (Приложение № 1).
2. Разместить информацию (Приложение №2) на стендах в структурных подразделениях.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор МУК «Истринский КДК»



Шешуков Д.В.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОДАЖЕ И ВОЗВРАТЕ БИЛЕТОВ
Муниципального учреждения культуры
«Истринский культурно-досуговый комплекс»
городского округа Истра Московской области**

Настоящее Положение о продаже и возврате билетов (далее — Положение) определяет порядок возврата билетов зрителями Муниципального учреждения культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области (далее — Учреждение).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Основами законодательства РФ о культуре, утв. 09.10.1992 № 3612-1, 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 Учреждения и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые в Учреждении.

Положение доводится до сведения зрителей путем размещения на официальном сайте Учреждения istracult.ru

1. Общие положения

1.1. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий сферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ).

1.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое в Учреждении, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также согласие с Положением.

1.3. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета и фискального чека. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора со зрителем, по которому Учреждение является исполнителем.

1.4. До утверждения федеральным органом исполнительной власти формы билеты на проводимые мероприятия в соответствии с п. 1.4.1. Положения билет содержит следующую информацию:

- 1) наименование организации, ее организационно-правовая форма, ИНН, место нахождения действующего исполнительного органа юридического лица;
- 2) наименование и вид услуги;
- 3) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- 4) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- 5) цена услуги.

Фискальный чек содержит информацию согласно федеральному закону от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

2. Оформление заказа на ЭБ

Оформление заказа на ЭБ на зрелищные мероприятия осуществляется на сайте при использовании сервиса istracult.ru. Клиент, решивший приобрести ЭБ, должен зарегистрироваться, ознакомиться и выразить безусловное согласие с настоящими Правилами приобретения электронных билетов. Получить, оформить и оплатить заказ возможным способом.

3. Оплата ЭБ

Оплата ЭБ осуществляется банковской картой.

При оплате заказа банковской картой (включая ввод номера карты), обработка платежа происходит на сайте системы электронных платежей ООО НКО «ЮМани», прошедшей международную сертификацию, при этом, ООО НКО «ЮМани» гарантирует, что конфиденциальные данные клиента (реквизиты карты, регистрационные данные и др.) не передаются, третьим лицам, их обработка полностью защищена и никто, не может получить персональные и банковские данные клиента. Передача данных между клиентом и сервером ЮMoney защищена по протоколу TLS. Сервер SSL, выдан компанией ООО НКО «ЮМани» - признанным Учреждением выдачи цифровых сертификатов.

4. Бланк ЭБ

После получения оплаты, на адрес электронной почты Клиента будет отправлен бланк ЭБ. Электронный билет представлен в формате PDF (для просмотра и печати потребуется программа Adobe Reader, используйте для печати данную программу, так как аналоги могут исказить при выводе на печать штрих-код). **Обращаем Ваше внимание, что электронный билет необходимо распечатать на бумаге формата А4.**

Внимание: Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для **однократного** прохода на мероприятие. Не допускайте перепечатки и копирования Вашего электронного билета третьими лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас! Настоящий документ является такой же ценностью, как и наличные деньги. Хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведение является обязанностью Клиента.

Муниципального учреждения культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области не несет ответственности за билеты, приобретенные у третьих лиц, в том числе приобретенные «с рук», в интернет-магазинах и т.п.

5. Особенности заказа ЭБ

5.1. Возможность приобретения ЭБ устанавливается администрацией сайта istracult.ru в соответствии с договорными отношениями с организатором мероприятий, в связи с чем, Муниципального учреждения культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области вправе вводить ограничения по распространению ЭБ в зависимости от аншлаговости мероприятия, сроков его проведения и иным основаниям.

Распространение ЭБ прекращается в момент наступления времени мероприятия.

5.2. В одном заказе на приобретение ЭБ можно оформить не более 5 мест, при этом бланк ЭБ распечатывается **на КАЖДОЕ МЕСТО.**

6. Порядок прохождения контроля с ЭБ

При проходе на мероприятие Клиент обязан при себе иметь: распечатанный бланк ЭБ (на каждое место). При посещении мероприятия все Клиенты с ЭБ, проходят каждый по своему билету. Зрелищное учреждение вправе отказать Клиенту в посещении зрелищного мероприятия в случае не предъявления Клиентом распечатанного бланка ЭБ.

7. Меры безопасности

Клиент обязан бережно относиться к ЭБ и не допускать его копирования и деформирования. **Учитывая, что с момента получения ЭБ, хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведение является**

ОБЯЗАННОСТЬЮ Клиента, Муниципального учреждения культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области не несет ответственности за наличие двойных билетов. В случае возникновения сомнений в подлинности ЭБ, выявления случаев «двойных» билетов, сотрудники зрелищного учреждения вправе отказать в посещении зрелищного мероприятия всем лицам, предъявившим спорный ЭБ.

8. Возврат билетов

8.1. Возврат билетов, приобретенных в кассе Учреждения, подлежат возврату в кассе Учреждения по адресу, указанному в п. 2.14. Положения.

8.2. Возврат билетов, приобретенных у уполномоченных лиц, с которым Учреждением заключен договор на реализацию билетов, подлежат возврату исключительно у указанных уполномоченных лиц.

8.3. Возврат билетов производится в следующем порядке:

8.3.1. в случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением 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 билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

8.3.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 2.3.1. настоящего Положения, зритель имеет право при возврате билета, абонемента:

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условия возврата билета
1.	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия.	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь Посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.	100%	Заявление о возврате билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	100%	Заявление о возврате билета
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате билета

3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за билет не возвращаются	

8.3.3. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 2.3.1. настоящего Положения, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонементы.

8.4. Для абонементов на проводимые Учреждением мероприятия днем проведения мероприятия является день проведения, первого предусмотренного абонементом мероприятия.

8.4.1. Билеты, абонементы (за исключением именных билетов, именных абонементов), реализованные Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), по решению Учреждения могут не приниматься к возврату.

8.4.2. Учреждения при возврате зрителем билета, абонементы на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Учреждением мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонементы.

8.4.3. Учреждения не осуществляют возврат денежных средств, уплаченных зрителем сверх установленной Учреждением цены билета, абонементы, в том числе именованного билета, именованного абонементы.

8.4.4. Правила и условия возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые мероприятия в случае отказа посетителей от посещения мероприятий утверждаются Правительством Российской Федерации.

8.5. В случае замены, отмены, переноса мероприятия, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия – в день отмены;
- при переносе мероприятия – в течение 3 (трех) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие.

8.6. Стоимость билета не подлежит возврату в случае предоставления зрителем поврежденного фискального чека. Для целей настоящего пункта Положения отсутствие информации (в т.ч. в связи с потертостью) на фискальном чеке признаются повреждениями фискального чека.

8.7. Не подлежит возврату и обмену в случае опоздания зрителя к началу спектакля/мероприятия.

8.8. Официальное оповещение об отмене или замене спектакля производится на интернет-сайте Учреждения и других информационных ресурсах Учреждения.

8.9. Организация в течение 10 (десяти) 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(тридцати) дней.

8.10. Учреждение не производит возврат билетов на концерты и иные мероприятия, поставщиком услуг которых не является (т.е. на мероприятия, проводимые другими организациями).

8.11. Реализация билетов, абонементов на проводимые Учреждением мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, абонементе, не допускается.

8.12. При возврате денежных средств за билет зрителю он должен предоставить Учреждению:

- 8.12.1. фискальный чек;
- 8.12.2. заявление о возврате билета;
- 8.12.3. документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);
- 8.12.4. согласие на обработку персональных данных;
- 8.12.5. билет (по форме, указанной в п. 1.4.1. Положения).
- 8.13. Не подлежат возврату зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе.
- 8.14. Возврат денежных средств зрителю осуществляется путем безналичного перечисления денежных средств в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения с заявлением о возврате, либо путем выдачи в день обращения наличных денежных средств за билеты, приобретенные за наличный расчет, если иные сроки не установлены настоящим Положением.
- 8.15. Заявление о возврате билета по форме, указанной в приложении №1 к настоящему Положению, подается по адресу: Московская область, го Истра, г. Истра Ул. Первомайская, д.3 с приложением документов, указанных в п. 2.12. настоящего Положения.

9. Особенности возврата электронных билетов, приобретенных на официальном сайте Учреждение

- 9.1. Адрес официального сайта Учреждения: istracult.ru
 - 9.2. Возврат электронного билета, приобретенного на официальном сайте Учреждения (далее - ЭБ) осуществляется в случаях, предусмотренных действующим законодательством:
 - в случае отмены мероприятия зрелищным учреждениемВозврат стоимости электронных билетов производится, путем перечисления денежных средств на платежное средство, с которого была произведена оплата электронных билетов в соответствии с условиями настоящего Положения. Денежные средства возвращаются за вычетом понесенных расходов, связанных с процессинговыми и эквайринговыми услугами по осуществляемой возвратной операции.
 - в случае замены/переноса мероприятия зрелищным учреждением
- Для осуществления возврата ЭБ, зритель обязан направить на адрес электронной почты
- istra-go@yandex.ru
- заявление, установленной формы, не позднее 10 дней с даты проведения мероприятия. После приема заявления денежные средства за электронные билеты будут возвращены в течение 5 (пяти) рабочих дней на платежное средство зрителя.
- в случае одностороннего отказа от зрелищной услуги до момента начала мероприятия.
- Для осуществления возврата ЭБ, зритель обязан направить на адрес электронной почты
- istra-go@yandex.ru
- заявление, установленной формы. После приема заявления денежные средства за электронные билеты будут возвращены в течение 5 (пяти) рабочих дней в соответствии с п.
- 9.3.2 Положения на платежное средство зрителя.
- 9.3. В течение 14 (четырнадцати) календарных дней, начиная со дня, следующего за днем проведения мероприятия, зритель, вправе получить аналог ЭБ и оригинал чека ККМ за услугу распространения. Для этого Клиент оставляет соответствующую заявку по телефону 8926 454-83-13 (по будням с 9-00 до 19-00 часов, в выходные с 11-00 до 19-00 часов) или направляет ее на адрес электронной почты istra-go@yandex.ru Иные сроки и способы получения (доставка по общим тарифам) документов согласовываются зрителем дополнительно по указанному выше телефону и/или адресу электронной почты.

Форма бланка заявления о возврате билета

Директору
Муниципального учреждения культуры
«Истринский культурно-досуговый комплекс»
городского округа Истра Московской области

В _____ связи
с _____

отменой/заменой/переносом мероприятия,

иные причины: _____ (указать)

прошу вернуть мне денежные средства в размере (сумма цифрами и прописью)

_____ за билет, приобретенный на мероприятие

_____ ,
(название, число, место проведения)

проводимое Муниципальным учреждением культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс». Реквизиты билета: ряд _____ место(а) _____.

Фискальный чек и билет прилагаю.

Реквизиты для безналичного перечисления денежных средств (при условии оплаты билетов банковской картой):

С условиями возврата денежных средств согласно Положению о продаже и возврате билетов ознакомлен(а).

« _____ » _____ 201__ г.

Приложение №1а

к Положению о продаже и возврате билетов

Форма бланка заявления о возврате билета
в случае возврата денежных средств наличными

Директору
Муниципального учреждения культуры
«Истринский культурно-досуговый комплекс»
городского округа Истра Московской области

«__» _____ 20__ (дата получения денежных средств за билеты)

(ФИО), паспорт _____ № _____ выдан «__» _____ года

—
получил денежные средства в размере _____
(_____)

за билеты, приобретенные на мероприятие _____

(название, число, место проведения)

проводимое

«_____» _____ 201__ г.

СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, _____,
(ФИО)

паспорт _____ выдан _____,

адрес регистрации: _____,

даю свое согласие на обработку в Муниципальном учреждении культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях возврата билетов в Муниципальном учреждении культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» в соответствии с Положением о продаже и возврате билетов, утв. приказом № _____ от «__» _____ 2022 года, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что Муниципальное учреждение культуры «Истринский культурно-досуговый комплекс» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

"__" _____ 2022 г.

_____/_____/

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение № 2 к приказу
от 17.05.2022 № 17.05/2
«Об утверждении и введении в действие
положения о продаже и возврате билетов
МУК «Истринский КДК»»

Памятка.

Причина и сроки возврата билетов, с размером возмещения

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условия возврата билета
1.	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия.	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь Посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.	100%	Заявление о возврате билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	100%	Заявление о возврате билета
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате билета
3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за билет не возвращаются	

Учреждение не производит возврат билетов на концерты и иные мероприятия, поставщиком услуг которых не является (т.е. на мероприятия, проводимые другими организациями).

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Основами законодательства РФ о культуре, утв. 09.10.1992 № 3612-1, 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», нормами, установленными органами

законодательной и исполнительной власти, Уставом Учреждения и Положением о продаже и возврате билетов МУК «Истринский культурно-досуговый комплекс» городского округа Истра Московской области.