УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

МБУК ЦКДО «Гармония»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ю.Б. Шевчук

«30» августа 2019 г.

Правила продажи и возврата билетов муниципального бюджетного учреждения культуры централизованное культурно-досуговое объединение «Гармония»

п. Хвойная

1. **Общие положения**
	1. Правила продажи и возврата билетов и абонементов на концерты, спектакли, кинопоказы и иные художественно-творческие мероприятия муниципального бюджетного учреждения культуры централизованное культурно-досуговое объединение «Гармония» (далее по тексту соответственно- МБУК ЦКДО «Гармония») разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1) (ред. От 18.07.2019г.) Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003г. №54-ФЗ, Устава МБУК ЦКДО «Гармония» и содержат нормы, регулирующие взаимоотношения зрителя и МБУК ЦКДО «Гармония» при продаже и возврате билетов и абонементов на мероприятия.
	2. Правила доводятся по сведения зрителя путем размещения в кассовых залах структурных подразделений МБУК ЦКДО «Гармония», расположенных по адресам:

- Новгородская область, Хвойнинский район, с. Песь, пер. Почтовый, д. 3А, Песский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, с. Анциферово, ул. Октябрьская, д. 22, Анциферовский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, п. Горный, ул. Песчаная, д. 10, Сельский дом культуры п. Горный;

- Новгородская область, Хвойнинский район, д. Звягино, ул. Школьная, д. 4, Звягинский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, ст.Бугры, ул. Молодежная, д. 5, Сельский клуб ст. Бугры

- Новгородская область, Хвойнинский район, д. Дворищи, ул. Советская, д. 3, Дворищский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, д. Кушавера, ул. Советская, Кушаверский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, д. Миголощи, ул. Сосновая, д. 31, Миголощский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, ст. Кабожа, ул. Вокзальная, д. 54, Кабожский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, с. Левоча, ул. Никольская, д. 7, Левочский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, д. Остахново, ул. Новая, д. 1А, Остахновский сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, с. Минцы, ул. Первомайская, д. 10, Минецкий сельский дом культуры;

- Новгородская область, Хвойнинский район, п. Юбилейный, пер. Спортивный, д. 2, Сельский дом культуры п. Юбилейный;

- Новгородская область, Хвойнинский район, п. Хвойная, ул. Денисова, д. 1, Дом культуры п. Хвойная;

 - Новгородская область, Хвойнинский район, п. Хвойная ул. Советская, д. 3А, Кинотеатр «Заря».

* 1. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые МБУК ЦКДО «Гармония», зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами. Указанный договор оформляется путем выдачи зрителю билета и чека.
	2. Билет и абонемент представляют собой бланки строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008г.). Билет и абонемент содержат следующую информацию: дата и время начала мероприятия, место проведения, место в зрительном зале, цена услуги, иная предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация.
	3. Билет и абонемент не дублируется, при необходимости зритель может изготовить ксерокопию билета для финансовой и налоговой отчетности самостоятельно.
	4. Билет или абонемент с исправлениями, наклейками и/или повреждениями, препятствующими его идентификации, является недействительным и освобождает МБУК ЦКДО «Гармония» от каких-либо обязательств по нему. Лицо, приобретающее указанный билет, несет все риски и ответственность, связанные с подлинностью билета, в случае приобретения его у лиц, не являющихся представителями МБУК ЦКДО «Гармония».
1. **Продажа билетов**
	1. Билеты и абонементы на мероприятия МБУК ЦКДО «Гармония» продаются только через официальные сети:

- кассы, расположенные по адресам структурных подразделений МБУК ЦКДО «Гармония».

2.2. При покупке билетов зритель имеет право получить информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения мероприятия.

2.3. За 30 минут до начала мероприятия касса, в первую очередь, продает билеты на текущее мероприятие.

2.4. Цены на билеты и абонементы устанавливаются МБУК ЦКДО «Гармония» самостоятельно. Информация размещается в кассах, на сайтах структурных подразделений МБУК ЦКДО «Гармония».

2.5. Оплата за билеты и абонементы проводится по наличными денежными средствами.

2.6. При приобретении билетов на мероприятие следует соблюдать возрастные ограничения, установленные Федеральным законом от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации причиняющей вред их здоровью и развитию». Информация об указанных возрастных ограничениях указывается на афишах и билетах МБУК ЦКДО «Гармония».

1. **Бронирование билетов**
	1. По желанию покупателя, возможно произвести бронирование билетов и абонементов на мероприятия по телефонам через билетного кассира
	2. Забронированные билеты могут быть выкуплены только через структурное подразделение МБУК ЦКДО «Гармония» в кассе где проводится данное мероприятие. Согласно правилам бронирования для выкупа билетов, необходимо сказать фамилию, телефон и предоставить документ удостоверяющий личность покупателя.
	3. В случае возникновения вопросов по бронированию, приобретению и/или возврату билетов на мероприятия МБУК ЦКДО «Гармония» необходимо обращаться к ответственному лицу за данное мероприятие.
2. **Возврат билетов**
	1. Правила возврата билетов и абонементов на кинопоказы не регламентируются настоящими Правилами, в данном случае применяются нормы Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет МБУК ЦКДО «Гармония». Зритель вправе изменить договор возмездного оказания услуг и сдав свой билет, получить билет другого мероприятия с выплатой разницы в стоимости или доплатой со стороны зрителя.

* 1. Возврату (обмену) в кассы структурных подразделений МБУК ЦКДО «Гармония» подлежат напечатанные на специальном билетном принтере билетные бланки строгой отчетности, приобретенные в кассах структурных подразделений МБУК ЦКДО «Гармония» и у официальных представителей, с неповрежденным контролем.
	2. В случае повреждения контроля билеты возврату и обмену не подлежат, при этом стоимость билета не возвращается.
	3. Не подлежат возврату (обмену) зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам, полученным зрителем на безвозмездной основе. Билеты, приобретенные в период проведения акций (с предоставление льгот, скидок и т.д.) могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую были приобретены.
	4. МБУК ЦКДО «Гармония» осуществляет возврат денег за предварительно проданные билеты (по требованию зрителя, приобретающего билет) в случае отмены МБУК ЦКДО «Гармония» мероприятия или замены ранее объявленного мероприятия другим. Информация об отмене мероприятия или замене ранее объявленного мероприятия другим предоставляется посредством размещения информации на сайте МБУК ЦКДО «Гармония» или в виде бумажного носителя.
	5. Билеты, приобретенные на мероприятие, которое в последствии было перенесено или заменено на другое мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию зрителя могут быть возвращены в кассу подразделения МБУК ЦКДО «Гармония» по месту приобретения.
	6. В соответствии с п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования зрителя о возврате уплаченной денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.
	7. Возврат денежных сумм за предварительно проданные и возвращенные впоследствии билеты производится МБУК ЦКДО «Гармония» в соответствии с ценами, указанными в билете.
	8. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтверждающими обстоятельствами, связанными с болезнью зрителя либо смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета зрителем осуществляется в соответствии с правилами условиями, установленными Правилами. В случае отказа зрителя на посещение мероприятия по иным причинам, зритель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета:

- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета:

- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета. В случае отказа от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4.9. Правил, менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия МБУК ЦКДО «Гармония» вправе не возвращать зрителю стоимость билета.

4.10. МБУК ЦКДО «Гармония» по итогам рассмотрения требований зрителя в случае положительного решения об отмене покупки билета и возврата средств, инициирует операция отмены.

4.11. Для оформления документов, необходимых для возврата денежной суммы, уплаченной за билеты, зрителю необходимо заполнить форму «Заявление», предоставляемую кассиром структурного подразделения МБУК ЦКДО «Гармония» по его требованию, предъявить чек, подтверждающий оплату билетов, паспорт, возвращаемые билеты.

4.12. В случае утраты, повреждения или порчи билетов дубликаты билетов не выдаются, денежные средства за указанные билеты не возвращаются.

4.13. К возврату принимаются только оригиналы билетов без каких-либо повреждений. МБУК ЦКДО «Гармония» не несет ответственности за поддельные билеты.

4.14. В случаях опоздания на мероприятие или не посещения мероприятия, удаления из зрительного зала в связи с нарушением общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время мероприятия, использование предметов создающих шумовой эффект и мешающих зрителя и т.д.), денежные средства, уплаченные за билет, не возвращаются.

4.15. В случае переноса даты показа мероприятия МБУК ЦКДО «Гармония» размещает информацию:

- на сайте МБУК ЦКДО «Гармония»;

- на официальных страницах МБУК ЦКДО «Гармония» и страницах структурных подразделений МБУК ЦКДО «Гармония» в социальных сетях;

- в кассовом фойе подразделений МБУК ЦКДО «Гармония».

5. Заключительные положения

5.1. Настоящие правила вступают в силу с «01» сентября 2019года.

5.2. Правила подлежат доведению до сведения работников МБУК ЦКДО «Гармония», трудовая деятельность которых непосредственно связана с продажей и возвратом билетов на мероприятия, под роспись.

5.3. Правила подлежат доведению до сведения зрителей путем их размещения на сайте МБУК ЦКДО «Гармония», а также в структурных подразделениях МБУК ЦКДО «Гармония» в кассовом фойе.

5.4. В случае внесения изменения и дополнения в Правила информация об этих изменениях и дополнениях на сайте МБУК ЦКДО «Гармония», а также в структурных подразделениях МБУК ЦКДО «Гармония» в кассовом фойе.

ОБРАЗЕЦ

 Директору

 МБУК ЦКДО «Гармония»

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Паспорт \_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выдачи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тел. для связи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Заявление

Прошу вернуть мне денежные средства, в связи с возвратом театрального билета на спектакль\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ наличными

в сумме\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кассовый чек прилагается.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ДАТА) (ПОДПИСЬ, Ф.И.О.)

² Заявление не принимается без кассового чека.