УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом № 06-ОД от 27.01.2023
«Об утверждении правил
продажи билетов и посещения
учреждения»

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ УЧРЕЖДЕНИЯ

1. Общие правила поведения

1.1. Собираясь в Дом Культуры, не забудьте взять с собой билет:

- на фирменном бланке (приобретённый в кассе)
- электронный (его можно показать на экране смартфона или распечатать)

1.2. Верхнюю одежду и головные уборы следует сдать в гардероб в обмен на номерок. Посещение Дома Культуры в спортивной одежде или рабочей форме нежелательно. В весенне-осенний период приветствуется сменная обувь.

1.2.1. После окончания мероприятия гардероб работает в течение 30 минут.

1.2.2. В случае утери номерка зритель возмещает его стоимость в размере 200 рублей.

1.2.3. Крупную ручную кладь, свёртки, пакеты, рюкзаки просим оставлять в гардеробе.

1.3. Средства мобильной связи на время мероприятия необходимо отключить или перевести в беззвучный режим.

1.4. Во время мероприятия перемещаться по залу, выходить/заходить в зрительный зал рекомендуется в промежутке между концертными номерами, монологами главных героев.

1.5. Курение в помещениях Дома Культуры запрещено, в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

1.6. Вход в зрительный зал с едой и напитками запрещён.

1.7. Зрители обязаны бережно относиться к имуществу Дома Культуры, соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности. Материальный ущерб, причинённый Дому Культуры, взыскивается с виновных лиц в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.8. Фото-, видео-, кино-, телесъёмка, аудиозапись.

Мероприятия, проводимые в Доме Культуры являются интеллектуальной собственностью учреждения и творческого коллектива. В целях обеспечения охраны авторских прав фото-, видео-, кино-, телесъёмки, любые виды аудиозаписи мероприятий или их фрагментов без специального разрешения администрации Дома Культуры запрещены.

1.9. Безопасность.

В Дом Культуры запрещается проносить оружие (огнестрельное, холодное), боеприпасы, специальные средства, газовые баллоны и устройства дозированного аэрозольного распыления (УДАР), электрошоковые устройства, легковоспламеняющиеся и взрывчатые вещества, колюще-режущие предметы, в том числе перочинные ножи, бутылки (ёмкости) с жидкостями.

В случае отказа посетителя предъявить при входе для проверки крупногабаритные и/или подозрительные сумки, администрация Дома Культуры оставляет за собой право не допустить посетителя в помещение учреждения.

1.10. При плохом самочувствии просим воздержаться от посещения Дома Культуры. Так вы не испортите себе впечатление от культурного мероприятия, сбережёте своё здоровье, а, возможно, и здоровье окружающих.

1.11. На мероприятия, имеющие возрастное ограничение 18+, не допускаются лица, не достигшие восемнадцатилетнего возраста. При входе в Дом Культуры, контролер будет вправе потребовать документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст посетителя.

Лица, которые не соблюдают установленные Правила, нарушают общественный

порядок и создают угрозу жизни и здоровью посетителей, могут быть переданы представителям полиции для принятия соответствующих мер воздействия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Все пожелания и/или претензии посетители могут передать через дежурного сотрудника, по телефону (34374) 43471 или путем письменного обращения на электронную почту dkzueva@gmail.com.

2. Правила продажи и бронирования билетов

2.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ, Основами законодательства РФ о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 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», Приказом МК РФ от 22.03.21 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путёвок (электронных экскурсионных путёвок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путёвки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия».

2.2. Билеты приобретаются на каждого входящего в Дом Культуры Зрителя. Исключение составляют дети до 3-х лет при условии их размещения на коленях родителя.

2.3. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» просим Зрителей уточнять возрастной ценз мероприятия. Эта информация содержится в афишах, на официальном сайте Дома Культуры и на билетах.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, вы заключаете договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашаетесь с условиями договора и правилами посещения Дома Культуры.

2.5. Информация о проводимых мероприятиях размещается на стендах, на сайте и в соцсетях Дома Культуры, а также в иных рекламно-информационных материалах. Также о мероприятиях вы можете узнать по телефону (34374) 43471 и по электронной почте dkzueva@gmail.com.

2.6. Билеты представляют собой бланки строгой отчётности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. N 702).

Важная информация на билете:

- дата и время начала мероприятия;
- место проведения мероприятия;
- место в зрительном зале (при наличии);
- цена услуги;
- в случае реализации именных билетов (в том числе электронных именных билетов) указываются сведения о посетителе (фамилия, имя, отчество (последнее — при наличии);
- в случае покупки билета (в том числе электронного) в рамках программы «Пушкинская карта», на нём указывается название программы.

2.7. Купить билеты на мероприятия Дома Культуры можно в кассе, расположенной в здании Дома Культуры за 1 час до начала мероприятия.

2.8. Предварительная продажа билетов осуществляется на сайте Дома Культуры http://oktdk.ru/ и прекращается за 1 день до начала мероприятия;

2.9. При приобретении билетов на сайте Дома Культуры, необходимо распечатать

бланк билета со штрих-кодом или скачать его на телефон. В случае невозможности предъявить бланк заказа электронного билета вы можете предъявить в кассе Дома Культуры документ, удостоверяющий личность. Билет выдаётся по документу.

3. Порядок возврата билетов

3.1. Порядок возврата билетов установлен в соответствии с требованиями Федерального закона от 18 июля 2019 г. N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 и Постановление Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 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».

3.2. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет в кассу Дома Культуры не позднее, чем за 1 (один) день до даты проведения мероприятия (за исключением случаев отмены, замены программы мероприятия).

3.3. Возврат средств за билеты производится на основании личного заявления покупателя по форме, содержащейся в Приложении №1 к настоящим Правилам, при наличии оригинала билета и кассового чека, подтверждающего его оплату.

3.4. Возврат денежных средств осуществляется в срок до 20 дней с даты приема заявления о возврате.

3.5. В случае ведения режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории РФ или субъекта РФ возврат денежных средств за билет производится в полном объеме в срок до 180 дней после снятия установленных режимов в соответствии с постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 года № 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».

3.6. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Дома Культуры, покупатель при возврате билета, как обыкновенного, так и электронного получает денежные средства в размере:

100 % номинальной стоимости билета – при возврате не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия;

50 % номинальной стоимости билета – при возврате менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия;

30 % номинальной стоимости билета – при возврате менее чем за 5 (пять) дней не позднее, чем за 1 (один) день до дня проведения мероприятия.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за 1 (один) день до дня проведения мероприятия Дом Культуры вправе не возвращать покупателю стоимость билета.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

3.7. Возврату подлежат только оригиналы билетов без повреждения. В случае утраты, порчи билеты невосстанавливаются и обмену не подлежат.

3.8. В случае непосещения (пропуска) зрителем мероприятия по личной причине, в случае нарушения Порядка посещения учреждения, стоимость билета не возвращается.

3.9. В случае отмены или переноса мероприятия возврат билетов производится в срок

до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия с компенсацией 100 % стоимости билета.

3.10. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Филармонией зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, **получением посетителем мобилизационного предписания, повестки или распоряжения о призыве**, смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета осуществляется на основании личного заявления (с приложением копий подтверждающих документов) с компенсацией 100 % денежных средств до начала мероприятия. В случае невозможности возврата билета до начала мероприятия, посетитель при вышеуказанных обстоятельствах имеет право замены пропущенного по билету мероприятия на мероприятие сходного жанра и стоимости.

3.11. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные за безналичный расчет, производится также безналичным перечислением на карту или счет, с которого была произведена оплата. В случае необходимости возврата денежных на другую банковскую карту покупателя (при утере, блокировке, замене банковской карты), а также при осуществлении возврата позднее 180 дней с даты покупки, возврат денежных средств осуществляется с расчетного счета учреждения перечислением на расчетный счет покупателя. В этом случае для проведения операции возврата покупателю необходимо предоставить вместе с заявлением о возврате реквизиты расчетного счета, на который оформлена новая карта и номер ИНН покупателя.

3.12. Дом Культуры оставляет за собой право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их на официальном сайте не менее чем за 10 дней до начала их действия.

4. Правила покупки электронных билетов

4.1. Для входа в сервис покупки электронных билетов, покупателю необходимо:

- нажать кнопку «Купить» на главной странице сайта Дома Культуры http://oktdk.ru/;
- найти интересующее мероприятие и нажать кнопку с ценой;
- знаками «+/-» выбрать количество билетов (мест), которое (которые) хотите приобрести и снова нажать кнопку «Купить»;
- заполнить форму с контактными данными, ознакомиться с "Пользовательским соглашением" билетного оператора (сообщая свои ФИО, мобильный номер телефона и электронную почту, покупатель дает свое полное, информированное, сознательное согласие на обработку предоставленных персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»);
- выбрать способ оплаты в «шапке» страницы оплаты – системой быстрых платежей, банковской картой или «Пушкинской картой» (при наличии опции «Пушкинская карта» мероприятия);
- внести платёжные данные банковской карты и нажать кнопку «Оплатить».

4.2. По факту оплаты на адрес, указанной покупателем электронной почты, придет письмо с электронным билетом (билетами) в виде единого PDF файла, который мы рекомендуем распечатать (черно-белая копия допускается).

Места, выбранные, но не оплаченные покупателем по каким-либо причинам в течение 30 минут, по истечении указанного времени автоматически высвобождаются впродажу.

4.3. Покупателю необходимо хранить электронный билет бережно, штрих-код и QR-код не деформировать. Не допускать попадания электронной или бумажной копии билета в чужие руки. Не размещать фото электронного билета в социальных сетях, не пересылать третьим лицам во избежание мошеннических действий.

4.4. Покупатель должен предъявить электронный билет на контроле при проходе на мероприятие. Электронный билет является именным. При сомнении у контролера в подлинности электронного билета, будьте готовы предъявить документ удостоверяющий

личность.

5. Правила возврата электронных билетов

5.1. Покупатель может вернуть билет, оплаченный с использованием сервисов сайта и потребовать возврата платежа не позднее, чем за 72 часа до начала мероприятия.

5.2. При отказе Покупателя от посещения мероприятия и возврате электронного билета, на банковскую карту будет возмещена сумма средств с возможными удержаниями в зависимости от срока возврата билета, согласно п. 3.6. настоящих Правил.

5.3. Возврат платежа осуществляется на основании заявления пользователя установленной формы (Приложение 1 к настоящим Правилам), заверенного личной подписью и направленного на адрес электронной почты: dkzueva@gmail.com в сканированном виде. Заявление считается принятым к исполнению после его регистрациии отправки пользователю ответного письма с номером регистрации.

5.4. Возврату может подлежать часть оплаченного заказа (в случае покупки пользователем более 1 места в заказе). При этом в заявлении о возврате покупатель должен указать конкретные места (из общего числа купленных мест) и их стоимость.

5.5. Возврат платежа осуществляется на банковскую карту покупателя, с которой была произведена оплата заказа в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента принятия к исполнению заявления о возврате.

5.6. В случае отмены, замены или переноса мероприятия Дом Культуры осуществляет возврат платежа на банковскую карту покупателя, осуществившим заказ,в течение 10 рабочих дней, предварительно уведомив покупателей о невозможностиоказания услуги.

5.7. Дом Культуры не компенсирует стоимость неиспользованных билетов.

6. Правила покупки билетов и посещения мероприятий в рамках программы «Пушкинская карта»

6.1. Правила программы «Пушкинская карта» регламентированы Постановлением Правительства РФ №1521 от 08.09.2021 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

6.2. Владелец «Пушкинской карты» должен приобретать билеты на мероприятия в рамках программы только от своего имени и с целью личного посещения мероприятия. Можно купить несколько билетов, но пройти по ним может только владелец «Пушкинской карты».

Оплата билета «Пушкинской картой» третьего лица является нарушением законодательства Российской Федерации.

6.3. Для покупки электронного билета по «Пушкинской карте», покупателю необходимо:

- нажать кнопку «Купить» на главной странице сайта Дома Культуры http://oktdk.ru/;
- найти интересующее мероприятие и нажать кнопку с ценой;
- знаками «+/-» выбрать количество билетов (мест), которое (которые) хотите приобрести для себя и снова нажать кнопку «Купить»;
- внести свои фамилию, имя и отчество (при наличии) без сокращений, мобильный номер телефона (ВНИМАНИЕ!!! Номер телефона должен совпадать с номером телефона владельца «Пушкинской карты») и электронную почту, на которую придёт оформленный билет (билеты);
- выбрать способ оплаты «Пушкинская карта» в «шапке» страницы оплаты (при наличии опции «Пушкинская карта» мероприятия);
- поставить галочку согласия и ознакомления с правилами программы «Пушкинская карта»;
- внести платёжные данные «Пушкинской карты» и нажать кнопку «Оплатить».

6.4. По факту оплаты на адрес электронной почты покупателя придет письмо с электронным билетом (билетами) в виде единого PDF файла, который рекомендуется

распечатать (черно-белая копия допускается).

6.5. Покупателю необходимо хранить электронный билет бережно, штрих-код и QR-код не деформировать. Не допускать попадания электронной или бумажной копии билета в чужие руки. Не размещать фото электронного билета в социальных сетях, не пересылать третьим лицам во избежание мошеннических действий.

6.6. Для пропуска на мероприятие покупатель билета в рамках программы «Пушкинская карта» должен предъявить на контроле свой электронный билет (билеты, если вы купили для себя несколько мест), приложение «Госуслуги.Культура» в мобильном телефоне и документ удостоверяющий личность.

6.7. Данные о покупателях, совершивших покупку именных билетов по «Пушкинским картам», передаются в федеральный реестр Минцифры РФ и сверяются с данными платежных операций банка-эмитента «Пушкинских карт».

Приложение 1

Директору МБУК «Октябрьский СДК им. П.Г. Зуева»
С.В. Лихачевой
От _____
Тел_____Эл.почта_____

Дата заявления « »_____20____г

Заявление

Прошу произвести возврат билета (ов) ☐ / абонемента (ов) ☐, в связи с отказом от
указать нужное
посещения мероприятия по причине (отметить нужное):

Собственнойинициативе ☐	**Моей болезни:** Копия листа нетрудоспособности (справки) прилагается ☐	**Смерти членов моей семьи (близкого родственника):** ☐ Копия свидетельства о смерти близкого родственника прилагается ☐ Копия документов, подтверждающих родство, прилагается ☐

Мероприятие:

Дата, время, место мероприятия	
Наименование мероприятия	
Ряд, место	
Цена	
Серия и номер билета	

Оригинал бланка билета прилагается ☐

Информация о форме оплаты покупки _____
(наличный/безналичный расчет, в кассе, на официальном сайте)

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить (нужное отметить):
по телефону ☐, по электронной почте ☐, указанным в настоящем заявлении.
О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:
почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении ☐;
по электронной почте, указанной в настоящем заявлении ☐;
вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств ☐.

С правилами возврата билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491, а так же с Порядком продаж и возврата билетов, абонементов МБУК «Октябрьский СДК им. П.Г. Зуева», ознакомлен (а) ☐

Выражаю свое согласие на обработку МБУК «Октябрьский СДК им. П.Г. Зуева» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» ☐

_____ (дата) _____/ (подпись) _____ (фамилия, инициалы)

_____

Заявление принято: "__ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: "__" _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____