

муниципальное учреждение «Дом культуры им. С.М. Кирова»
Копейского городского округа
(МУ «ДК Кирова»)

ПРИКАЗ

от 26.02.2024

№ 22

Об утверждении Положения
о порядке оплаты стоимости посещения, приобретения билета,
электронного билета и возврате денежных средств за посещение, билет, электронный
билет для мероприятий, проводимых в МУ «ДК Кирова»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановления Правительства Российской Федерации 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»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке оплаты стоимости посещения, приобретения билета, электронного билета и возврате денежных средств за посещение, билет, электронный билет для мероприятий, проводимых в МУ «ДК Кирова».
2. Культурно-досуговому отделу и отделу Бухгалтерского учета:
 - 2.1. ознакомить ответственных лиц с настоящим приказом;
 - 2.2. обеспечить неукоснительное соблюдение настоящего приказа.
3. Администратору Мязиной Е.А. разместить данный приказ и Положение о порядке оплаты стоимости посещения, приобретения билета, электронного билета и возврате денежных средств за посещение, билет, электронный билет для мероприятий, проводимых в МУ «ДК Кирова» на информационных стендах и официальном сайте учреждения.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Т.Е. Саблина

С приказом ознакомлены:

Т.В. Опалатенко

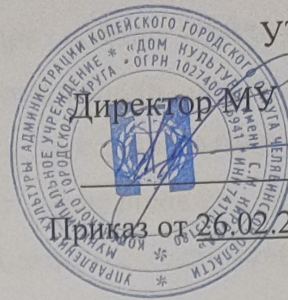
О.Ю. Денисова

Е.А. Мязина



Р.Х. Козлова

Д.А. Кочнева



УТВЕРЖДАЮ

Директор МУ «ДК Кирова»

Т.Е. Саблина

Приказ от 26.02.2024 г. № 22

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оплаты стоимости посещения, приобретения билета, электронного билета
и возврате денежных средств за посещение, билет, электронный билет
для мероприятий, проводимых в МУ «ДК Кирова»

1. Термины и определения

1.1. В настоящем документе нижеприведенные определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

- мероприятие - творческая программа развлекательного или информационно-просветительного направления различных форматов (спектакль, конкурсно-игровая программа и др.), проводимая на платной основе с целью удовлетворения запросов населения в сфере организации досуга, реализованная силами сотрудников и клубных формирований МУ «ДК Кирова» (далее – учреждения);

- гастрольное мероприятие – мероприятие, проводимое сторонним организатором на площадке учреждения на основании договора аренды, билеты на которое реализуются учреждением на основании договора на реализацию билетов;

- стоимость посещения - цена одного посещения мероприятия в зависимости от его формы и продолжительности, оплата которой удостоверяет заключение между учреждением и посетителем договора на оказание услуг, дающих право посетителю на посещение мероприятия;

- билет - документ строгой отчетности, изготовленный на бланке организатора гастрольного мероприятия, проводимого на площадке учреждения, реализованный посетителю учреждением на основании договора на реализацию билетов, удостоверяющей заключение между учреждением, организатором гастрольного мероприятия и посетителем договора на право посещения мероприятия, указанного в билете;

- электронный билет - документ в электронном формате, не являющийся бланком строгой отчетности, автоматически формируемый при оплате стоимости посещения мероприятия на интернет-сайте учреждения, подтверждающий право посетителя на посещение мероприятия и получение услуг, указанных в электронном билете;

- кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники 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;

- посетитель - гражданин, имеющий намерение оплатить стоимость посещения мероприятия (билет), либо оплачивающий стоимость посещения (билета) на гастрольное мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

- приглашение - печатная листовка рекламно-информационного характера, содержащая информацию о предстоящем мероприятии;

- Пушкинская карта - это виртуальная или пластиковая карта платежной системы «МИР», получение которой возможно гражданами РФ в возрасте от 14 до 22 лет в рамках программы «Пушкинская карта», предназначенная для оплаты посещений культурных мероприятий.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», , Закон РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (с изменениями и дополнениями), Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», 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 № 351 от 22.03.2021 «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 путевок, 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 путевки на проводимые организациями исполнительских искусств или музеями зрелищные мероприятия», Уставом Учреждения и регламентируют порядок оплаты стоимости посещения, приобретения билетов, электронных билетов на мероприятия и возврате денежных средств, оплаченных за посещение мероприятия, билеты, электронный билет для мероприятий, проводимых в учреждении.

2.2. Настоящее положение доводится до сведения посетителей путем размещения на официальном интернет-сайте учреждения www.dkirova.ru, в кассовом зале и на других информационных ресурсах Учреждения.

2.3. Настоящее положение является договором публичной оферты. Оплата стоимости посещения мероприятия, приобретение билета, электронного билета является безоговорочным принятием (акцептом) посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между учреждением и посетителем.

2.4. Принятие посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им выбора мероприятия, места в зрительном зале (при наличии условия выбора места на мероприятие), оплаты стоимости посещения, электронного билета, билета на гастрольное мероприятие. Совершение акцепта посетителем настоящей оферты производится добровольно и в полном объеме.

3. Порядок оплаты стоимости посещения мероприятия и продажи билетов в кассе учреждения

3.1. Оплата стоимости посещения мероприятия и покупка билетов на гастрольные мероприятия для физических лиц осуществляется за наличный и безналичный расчет в российских рублях в кассе учреждения по адресу: г. Копейск, ул. Карла Маркса, д. 7, время работы: с 10.00-19.00, выходные: воскресенье, понедельник.

3.2. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов. Граждане следующих категорий имеют право на оплату 2-х посещений или приобретение 2-х

билетов в одни руки при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории:

- 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, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

В соответствии с Законом РФ №4301-1 от 15.01.1993 г. «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. «О ветеранах» Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право на приобретение билетов среди категорий граждан, указанных в абзаце 1 настоящего пункта.

3.3. Льготы на посещение платных мероприятий и приобретение билетов на гастрольные мероприятия устанавливаются положением о льготах, утверждаемым учредителем-управлением культуры администрации Копейского городского округа..

3.4. При совершении оплаты стоимости посещения мероприятия в кассе посетителю выдается кассовый чек с прикрепленным билетом, либо приглашением, содержащим информацию о мероприятии, стоимость посещения которого оплачена посетителем.

3.5. При приобретении билета на гастрольное мероприятие, проводимое на площадке учреждения, посетитель получает билет на бланке организатора мероприятия и кассовый чек об оплате стоимости билета.

3.6. Кассовый чек, подтверждающий оплату мероприятия, и билет, в случае утраты или порчи по вине покупателя, не подлежит возврату и/или замене.

3.7. Посетитель обязан сохранить кассовый чек и приглашение (при посещении мероприятий, организованных непосредственно учреждением) и кассовый чек и билет (при посещении гастрольного мероприятия, проводимого на площадке учреждения) и предъявить данные документы по требованию администрации учреждения на входе или при возврате средств, оплаченных за посещение мероприятия, билет во всех допустимых законом случаях. Действительным является только оригинал кассового чека (приглашение без наличия кассового чека не является основанием для посещения мероприятия за

исключением случаев, предусмотренный в разделе 6 настоящих Правил) и оригинал билета на гастрольные мероприятия.

4. Порядок приобретения электронных билетов

4.1. На мероприятия, доступные для оплаты стоимости их посещения на интернет-сайте учреждения (среди них – мероприятия, организованные и непосредственно учреждением и гастрольные мероприятия), посетитель имеет право приобрести электронный билет.

4.2. Приобретение электронного билета осуществляется на сайте учреждения www.dkirova.ru на главной странице с помощью нажатия кнопки «Купить билет на мероприятие ДК Кирова» или «Купить билет на гастрольные мероприятия», заполнения формы (фамилия, имя, отчество, номер телефона, e-mail), выбора места (при условии наличия функции выбора места) и оплаты стоимости билета по банковским картам международных платежных систем MASTERCARD, VISA, «МИР» в российских рублях, а также с помощью Пушкинской карты (для мероприятий, доступных для оплаты Пушкинской картой).

4.3. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» посетитель признает и соглашается с предоставлением учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных посетителем, которые получены учреждением в процессе оформления электронного билета, а именно: фамилия, имя, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных посетителя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Посетитель дает учреждению право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

4.4. После оплаты стоимости посещения на сайте учреждения на указанную посетителем при приобретении электронного билета электронную почту приходит электронный билет и электронный чек.

4.5. В случае, если электронный билет не поступил на указанный электронный адрес в течение 24 часов после совершения оплаты, при утрате или удалении электронного билета посетитель имеет право подать обращение на почту rek@dkirova.ru. В письме сообщить название, дату и время мероприятия, данные, которые были введены при приобретении электронного билета: фамилии, имени, отчества, адреса электронной почты, а также приложить электронный чек об оплате (фотография, скрин-шот, документ в формате pdf). Срок рассмотрения обращения – не более 3 рабочих дней, после чего на почту, с которого

поступило обращение, будет отправлен ответ с результатом рассмотрения обращения. В случае положительного решения электронный билет будет выслан повторно.

4.6. Учреждение не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями.

4.7. Электронный билет предоставляет право однократного посещения мероприятия, указанного в данном билете.

4.8. Электронные билеты не подлежат обмену на кассовые чеки или билеты.

4.9. Посетитель обязан предъявить электронный билет по требованию администрации учреждения в печатном варианте либо на цифровом экране (смартфон, планшет, иной носитель). Допускается передача электронного билета третьему лицу (вход на мероприятие по электронному билету может осуществить любое лицо, независимо от того, чьи данные были указаны при заполнении формы для приобретения электронного билета). Посетитель несет ответственность за защиту электронного билета от копирования. В случае предъявления повторного электронного билета право посещения мероприятия остается за лицом, первым предъявившим данный электронный билет.

4.10. Для Посетителей, совершивших оплату стоимости посещения с помощью Пушкинской карты, при предъявлении электронного билета обязательно предъявление Паспорта гражданина РФ.

4.11. При возникновении трудностей с покупкой электронного билета (в том числе, по Пушкинской карте) на официальном интернет-сайте Учреждения Посетитель может обратиться по телефону: 8 (35139) 41-333, либо отправить обращение с объяснением проблемы на электронную почту rek@dkirova.ru для рассмотрения ее в индивидуальном порядке. Срок рассмотрения обращения – не более 3 рабочих дней, после чего на почту, с которого поступило обращение, будет отправлен ответ с результатом рассмотрения обращения.

5. Порядок оплаты коллективного посещения мероприятий

5.1. Организация коллективного посещения мероприятий осуществляется на основании договора возмездного оказания услуги между учреждением и юридическим лицом (организацией) или физическим лицом после подачи заявки администратору учреждения на почту adm@dkirova.ru с указанием наименования организации (либо фамилии, имени, отчества заказчика), названия мероприятия, даты и времени проведения, количества посетителей, формой расчета (наличный, безналичный), контактных данных (телефон, электронная почта, фамилия, имя, отчество, наименование должности контактного лица) и согласования возможности организации коллективного посещения на заявленное

мероприятие. Взаимоотношение сторон по порядку расчетов и иным вопросам осуществляются на основании договора.

6. Порядок использования приглашений

6.1. Учреждение оставляет за собой право допуска посетителя на платные мероприятия, организованные непосредственно учреждением, и гастрольные мероприятия, проводимые на площадке учреждения (по согласованию с организатором) на безвозмездной основе при наличии специального приглашения, удостоверенного печатью учреждения, выданного посетителю в индивидуальном порядке.

6.2. В числе категории посетителей, указанной в п.6.1. - представители организаций-партнеров учреждения, в том числе информационных партнёров, лица, внесшие вклад в развитие Копейского городского округа, победители розыгрышей, акций, викторин, конкурсов и иные лица.

6.3. На отдельные мероприятия по решению учреждения приглашения могут быть именными. В этом случае по просьбе администрации посетитель вместе с Приглашением обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Именные приглашения не подлежат передачи третьим лицам. Если приглашение не именное, то возможна его передача третьим лицам.

6.4. Приглашение не подлежит обмену на приглашения на другие мероприятия и возмещению денежного эквивалента стоимости посещения мероприятия или цены билета.

7. Порядок возврата денежных средств, оплаченных за посещение мероприятия, билет, электронный билет

7.1. Возврат денежных средств, оплаченных за посещение мероприятия, билетов на гастрольные мероприятия, осуществляемый по инициативе посетителя по причинам отказа от посещения мероприятия, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, производится по следующему порядку:

7.1.1. Посетитель подает заявление по форме, указанной в Приложение 1, не позднее, чем за 3 (три) рабочих дня до даты проведения мероприятия в кассу учреждения либо по электронной почте adm@dkirova.ru с приложением необходимых документов (копий), указанных в Приложении 1.

7.1.2. Рассмотрение заявления учреждением осуществляется в течение 3 (трех) рабочих дней. После рассмотрения заявления учреждение уведомляет посетителя о принятом решении.

7.1.3. В случае принятия положительного решения посетителю возвращается 100% стоимости посещения или билета при соблюдении срока подачи заявления, указанного в п. 7.1.1. В случае, если заявление подано посетителем позднее указанного срока, стоимость посещения или билета не возвращается.

7.1.5. Возврат денежных средств, оплаченных за посещение мероприятия в кассе учреждения, в случае принятия учреждением положительного решения о возврате осуществляется в кассе наличными средствами в российских рублях при предъявлении неповрежденного оригинала кассового чека и паспорта гражданина РФ. Срок возврата – в течение 30 дней с момента принятия положительного решения о возврате по предварительному уведомлению посетителя учреждением.

7.1.6. Возврат билетов на гастрольные мероприятия, приобретенные в кассе учреждения, в случае принятия учреждением положительного решения о возврате осуществляется двумя способами:

- возврат наличных средств российскими рублями в кассе (срок возврата – в течение 3 месяцев с момента принятия соответствующего положительного решения о возврате при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета и кассового чека, а также документа, удостоверяющего личность, по предварительному уведомлению Посетителя Учреждением);

- путем перечисления средств на расчетный счет получателя (срок возврата – в течение 10 дней с момента принятия положительного решения о возврате при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета и кассового чека, документа, удостоверяющего личность, и предоставления вместе с заявлением реквизитов расчётного счета для осуществления перевода).

7.1.7. Возврат денежных средств, оплаченных за приобретение электронного билета, осуществляется на банковскую карту (Пушкинскую карту), которой была произведена оплата, в течение 10 рабочих дней с момента принятия учреждением положительного решения о возврате стоимости посещения. За задержки, связанные с работой банковской системы, учреждение ответственности не несет.

7.2. В случае отмены, замены, переноса учреждением мероприятия, стоимость посещения которого была оплачена посетителем, учреждение размещает соответствующую информацию на своем интернет-сайте www.dkirova.ru в разделе «Новости» и на других информационных ресурсах учреждения.

7.3. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия и показу программы, спортивного, или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской

Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») за мероприятие, организованное учреждением, несет учреждение, за гастрольное мероприятие – его организатор.

7.4. В случае замены или переноса мероприятия посетитель вправе использовать билеты, электронные билеты, кассовые чеки, подтверждающие оплату посещения, для посещения вновь объявленного мероприятия либо вправе потребовать возврата уплаченных денежных средств. В данном случае возврат денежных средств осуществляется по следующим правилам:

7.4.1. Посетитель подает заявление не позднее изначально обозначенного дня проведения мероприятия в порядке, предусмотренном в п. 7.1.1. Возврат средств осуществляется согласно п. 7.1.1-7.1.7.

7.5. При отмене мероприятия возврат стоимости посещения производится по следующим правилам:

7.5.1. Стоимость посещения, оплаченная путем покупки электронного билета, возвращается на карту, с которой была осуществлена оплата, начиная со дня распоряжения об отмене до 10 (десяти) рабочих дней после изначально установленной даты отмененного мероприятия.

7.5.2. Стоимость посещения мероприятия, организованного учреждением, оплаченная в кассе учреждения возвращается наличными средствами посетителю при предъявлении неиспорченного оригинала кассового чека. Срок возврата – начиная со дня распоряжения об отмене мероприятия до 10 (десяти) рабочих дней после изначально установленной даты мероприятия (посетителю необходимо предварительно позвонить в учреждение и согласовать возможную дату возврата средств).

7.5.3. Возврат билетов на гастрольные мероприятия, приобретенные в кассе учреждения, осуществляется следующим образом:

- возврат наличных средств российскими рублями в кассе (срок возврата – в течение 3 месяцев с момента принятия соответствующего положительного решения о возврате при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета и кассового чека; посетителю необходимо предварительно позвонить в Учреждение и согласовать возможную дату возврата средств);

- путем перечисления средств на расчетный счет получателя при предъявлении в кассу учреждения оригинала неиспользованного и неповрежденного билета и предоставления реквизитов расчётного счета для осуществления перевода (срок возврата — начиная со дня распоряжения об отмене мероприятия до 10 (десяти) рабочих дней после изначально

установленной даты мероприятия (посетителю необходимо предварительно позвонить в учреждение и согласовать возможную дату возврата средств).

7.6. Возврат денежных средств, оплаченных за коллективное посещение мероприятий, осуществляется на согласно условиям заключенного договора.

7.7. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, проводимого учреждением, либо гостевого мероприятия по причинам, не предусмотренным п.7.1. настоящего положения, посетитель имеет право при возврате билета:

не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п.7.1. настоящего положения, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

8. Дополнительные положения

8.1. Спорные вопросы между учреждением и посетителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.