

Муниципальное бюджетное  
учреждение дополнительного образования  
**Детский Дом культуры**  
городского округа Тольятти  
(МБУ ДО ДДК)



## Правила продажи, возврата билетов и посещения мероприятий МБУ ДО ДДК

«12 октября 2018 г. № 50  
г. о. Тольятти

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи, возврата билетов и посещения мероприятий (далее - Правила) муниципального бюджетного учреждения дополнительного образования Детский Дом культуры городского округа Тольятти (далее - Учреждение) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом Учреждения и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы и т.п. (далее - мероприятия), проводимые Учреждением, а также гарантийные обязательства и правила посещения мероприятий Учреждения зрителем.

1.2. Настоящее Положение утверждается директором учреждения и действует на неопределенный срок.

1.3. Изменения и дополнения к настоящему Положению принимаются в порядке, предусмотренном п.1.3. настоящего Положения.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения на информационных стендах, в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения [www.ддк-тольятти.рф](http://www.ддк-тольятти.рф).

1.5. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы заявленные мероприятия, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Учреждения оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Учреждения без предварительного уведомления. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.6. Ответственность за исполнение настоящих Правил возлагается на отдел по организации массовой работы и билетного кассира.



## **2. Обязательства Учреждения**

- 2.1. В случае отмены или замены мероприятия Учреждение обязуется в кратчайшие сроки поместить соответствующую информацию в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения.
- 2.2. Учреждение оставляет за собой право корректировать список мероприятий в связи с производственной необходимостью.
- 2.3. При наличии производственной возможности, Учреждение обязуется заменить объявленное мероприятие, которое невозможно представить зрителю, другим мероприятием аналогичного типа. В этом случае зритель имеет право выбора: посетить мероприятие, предложенное Учреждением, или воспользоваться условиями по возврату и обмену билетов, обозначенных в п. п. 4.7., 4.8., 4.9.

## **3. Порядок продажи билетов на мероприятия**

- 3.1. Билеты на мероприятия можно приобрести в кассе Учреждения, у администраторов (уполномоченных по распространению билетов).
- 3.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Учреждения.
- 3.3. За оперативное обновление информации на стендах кассового зала и официальном сайте Учреждения отвечает старший администратор (по связям с общественностью).
- 3.4. При наличии свободных мест после второго звонка кассир имеет право продать зрителю входной билет на указанное мероприятие без указания конкретного места по разрешению старшего администратора (по связям с общественностью). Место зрителя в зале определяет старший администратор (по связям с общественностью) непосредственно перед началом мероприятия.
- 3.5. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, правилах посещения Учреждения.
- 3.6. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также согласие с настоящими Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.
- 3.7. В билете указывается логотип, адрес и название Учреждения, дата и время оказания услуги (проведение мероприятия), посадочное место (за исключением входных билетов и билетов на мероприятия свободной рассадки), цена услуги, телефон кассы и иную,

предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

3.8. За 30 минут до начала мероприятия касса в первую очередь продает билеты на данное мероприятие.

#### **4. Порядок возврата и обмена билетов на мероприятие**

4.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по настоящему договору.

4.2. При возврате билета необходимо предъявить подлинник билета.

4.3. В случае возврата билета по желанию зрителя(покупателя), касса Учреждения выплачивает в процентном соотношении от номинальной стоимости билета:

- 80% от стоимости- при возврате билета(билетов) более чем за 10 дней до даты и времени начала мероприятия;
- 50% от стоимости- при возврате билета(билетов) более чем за 3 дня до даты и времени начала мероприятия;
- 20% от стоимости- при возврате билета(билетов) более чем за 1 день до даты и времени начала мероприятия;
- В случае возврата билета менее чем за 1 день до даты и времени начала мероприятия, касса Учреждения не возмещает покупателю стоимость билета.

4.4. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, касса Учреждения не возмещает покупателю стоимость билета.

4.5. В случае повреждения, порчи и утраты билета (билетов) дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

4.6. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Учреждения, а также у официальных представителей Учреждения, с неповрежденным контролем.

4.7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается зрителю (покупателю) полностью (100%). Возврат денежных средств производится только в кассе Учреждения при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

4.8. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия- с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;
- при переносе мероприятия-в течение 15 дней с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

4.9. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления зрителя (покупателя) и при наличии паспорта.

- 4.10. Сданные зрителем (покупателем) билеты могут продаваться кассой Учреждения повторно.
- 4.11. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Учреждения либо у официальных представителей Учреждения считаются действительными и по желанию зрителя (покупателя) подлежат обмену на замененное мероприятие.
- 4.12. Замена исполнителей в мероприятии не является основанием сдачи билета.
- 4.13. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.
- 4.14. Неиспользованный билет (билеты) не дает права входа на другие мероприятия.
- 4.15. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки-правилам возврата билетов.
- 4.16. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отменным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.
- 4.17. Благотворительные билеты кассой не принимаются.

## **5. Правила посещения Учреждения**

- 5.1. После покупки билетов, Вы, как потребитель услуги, обязаны будете соблюдать Правила посещения мероприятий. После приобретения билетов, претензии, связанные с правилами посещения культурных массовых мероприятий, Администрацией Учреждения не принимаются.
- 5.2. Вход в Учреждение на мероприятие осуществляется при наличии билета (кроме детей до 3-х лет включительно на новогодние мероприятия и детей до 2-х лет на все остальные мероприятия при условии если, ребенок не занимает отдельного места).
- 5.3. Один билет дает право посещения мероприятия одному человеку.
- 5.4. Вход в фойе Учреждения доступен за 45 минут до начала мероприятия.
- 5.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты в гардероб не принимаются. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.
- 5.6. Учреждение не несет ответственности за сохранность ценных вещей и денег, оставленных в гардеробе.
- 5.7. За утерю номерка с посетителя взимается штраф в размере 100 рублей. При утере номерка выдача одежды производится только после ухода всех посетителей с мероприятия (кроме утерявших номерок). При возникновении каких-либо разногласий, поиск, опознание и выдача одежды посетителю потерявшего номерок производится в присутствии сотрудников полиции.

5.8. Согласно Закону «Об ограничении курения табака» курение в Учреждении запрещено.

5.9. Лица в состоянии наркотического или алкогольного опьянения в Учреждение не допускаются.

5.10. Запрещается проносить на мероприятия без согласования с администрацией Учреждения, любые фото-, видео-, кино-камеры, а также иные средства записи.

5.11. Запрещается проносить в зрительный зал еду и напитки.

5.11. Запрещается использовать во время мероприятия средства мобильной и иной связи (в т. ч. «световые указки»). Указанные технические средства подлежат отключению либо переводу в беззвучный режим. За последствия, связанные со звуковыми и иными помехами, вызванными их использованием зрителями мероприятия, Учреждение ответственности не несет.

5.12. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время мероприятия. Входить в зал и выходить из зала можно в перерыве между творческими номерами и не мешая другим зрителям.

5.12. Во время нахождения в Учреждении зрители обязаны бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.

5.13. При приобретении билетов для несовершеннолетних рекомендуется обеспечить посещения ими мероприятия в сопровождении взрослых, а также оценить их адекватность восприятия, психологического состояния, поведения при посещении мероприятия.

5.14. Сохраняйте билет до окончания мероприятия, его необходимо предъявлять по первому требованию представителей Учреждения.

5.15. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

5.16. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

5.17. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению старшего администратора (по связям с общественностью) и в его сопровождении на специально отведенные места.

## **6. Заключительная часть**

6.1. Просим Вас внимательно ознакомиться с информацией о мероприятии (спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы и т.д.), которое Вы хотите посетить: о названии, дате, времени и месте проведения, участвующих лицах, авторах, требованиях (запретах), установленных Учреждением. Обратите внимание на рекомендации Учреждения по возрастным и иным ограничениям. При наличии таких ограничений, претензии не принимаются, стоимость билетов возвращается в соответствии с разделом 4 «Порядок возврата и обмена билетов на мероприятие» настоящих Правил.

6.2. Обращаем внимание, что покупка билетов на мероприятие, не является гарантией сохранности Вашего автотранспорта, припаркованного рядом со зданием, где проходит мероприятие, а также обеспечением мест для парковки. Владелец здания и территории вокруг него вправе устанавливать свои требования по обеспечению автотранспорта. Претензии организатором по данному поводу не принимаются.

6.3. Лица, нарушающие настоящие Правила, неуважительно относящиеся к зрителям, артистам, не подчиняющиеся требованиям представителей Учреждения, органов охраны правопорядка, лишаются права посетить мероприятие (в том числе могут быть выведены из зрительного зала, из здания). Возврат стоимости билета в данном случае не производится.

6.4. По всем вопросам, связанным с организацией мероприятий, регламентом взаимодействия с потребителями услуг, зрители могут обратиться лично к старшему администратору (по связям с общественностью), заместителю директора по организации массовой работы или позвонить по телефону 37-00-24, 37-50-35.