

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

Утверждаю:
Директор МБУ ДО ДДК
В.А. Морозова
«10» декабря 2024 г.



Правила реализации и возврата билетов и посещения мероприятий МБУ ДО ДДК

«10» декабря 2024 г. № 4.4.

г. о. Тольятти

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила реализации и возврата билетов и посещения мероприятий (далее - Правила) МБУ ДО ДДК (далее - Учреждение) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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 на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Уставом Учреждения и регламентируют порядок продажи, возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы и т.п. (далее - мероприятия), проводимые Учреждением, а также правила посещения мероприятий Учреждения Посетителем.

1.2. Настоящие Правила утверждаются директором учреждения и действует на неопределенный срок.

1.3. Изменения и дополнения к настоящим Правилам принимаются в порядке, предусмотренном п.1.2. настоящих Правил.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путем размещения на информационных стендах, и на официальном сайте Учреждения www.ддк-тольятти.рф.

1.5. Продажа билетов производится в кассе Учреждения по адресу: ул. Свердлова 51, каб. 45а.

Время работы кассы:

с 11:00 до 19:00 – понедельник, вторник, среда с обеденным перерывом 14:00-15.00 и с 09:00 до 17:00 – четверг, пятница с обеденным перерывом 12:00-13:00.

1.6. 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 право вносить изменения в актерский состав мероприятий и репертуар Учреждения без предварительного уведомления. Изменения в актерском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.7. Ответственность за исполнение настоящих Правил возлагается на отдел по организации массовой работы и билетного кассира. За оперативное обновление информации на информационном стенде кассы и официальном сайте Учреждения несет ответственность старший администратор (по связям с общественностью).

2. Порядок продажи билетов на мероприятия

2.1. Продажа билетов в кассе производится за наличный расчет в российских рублях по указанным на билетах ценам. При покупке билетов Посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, правилах посещения мероприятий.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Посетитель может уточнить в кассе или на официальном сайте Учреждения.

2.3. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также согласие с настоящими Правилами.

2.4. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи посетителю билета и чека. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с Посетителем.

2.5. В билете указывается логотип, адрес и название Учреждения, дата и время оказания услуги (проведение мероприятия), посадочное место (за исключением входных билетов на мероприятия свободной рассадки), цена услуги, и иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация.

2.6. Билетный кассир вместе с билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию администрации Учреждения при возврате билета во всех допустимых законом случаях.

2.7. За 30 минут до начала мероприятия билетный кассир в первую очередь продает билеты на данное мероприятие.

2.8. В случае отмены или замены мероприятия Учреждение обязуется в кратчайшие сроки поместить соответствующую информацию в кассе и на официальном сайте Учреждения.

2.9. При наличии производственной возможности, Учреждение обязуется заменить объявленное мероприятие, которое невозможно представить Посетителю, другим мероприятием аналогичного типа. В этом случае посетитель имеет право выбора: посетить мероприятие, предложенное Учреждением, или воспользоваться условиями по возврату и обмену билетов, обозначенных в разделе 4 «Порядок возврата и обмена билетов на мероприятие».

2.10. При наличии свободных мест после второго звонка билетный кассир имеет право продать Посетителю входной билет на указанное мероприятие без указания конкретного места. Место Посетителя в зале определяет старший администратор (дежурный) непосредственно перед началом мероприятия.

4. Порядок и условия возврата и обмена билетов на мероприятие

4.1. Порядок возврата билетов

4.1.1. Возврат билетов осуществляется только при наличии заполненного заявления на возврат в соответствии с Правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации в постановлении от 03.04.2020 №442. Форма заявления утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

4.1.2. В соответствии со ст. 52.1 закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» зритель имеет право сдать в кассу Учреждения приобретенный им ранее билет на следующих условиях:

- Не позднее чем за десять дней до проведения мероприятия, возврат осуществляется в размере номинальной стоимости билета;
- Не позднее чем за пять дней до проведения мероприятия- 50% от номинальной стоимости билета;

- Не позднее чем за три дня до проведения мероприятия- 30% от номинальной стоимости билета;
 - Позднее чем за три дня до проведения мероприятия возврат не осуществляется.
- 4.1.3. Возврат билетов, приобретенных в кассе Учреждения осуществляется исключительно при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета и кассового чека.

4.1.4. Возврат билетов осуществляется при предъявлении паспорта.

4.1.5. Возврат билетов на мероприятия производится в соответствии правилами и условиями, установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 №1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

4.2. Отмена, замена или перенос мероприятия

4.2.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Учреждением мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном Учреждением порядке полная стоимость билета Учреждением. Возврат денежных средств производится только в кассе Учреждения при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

4.2.2. В случае отмены/замены/переноса мероприятия билеты от посетителей принимаются в следующие сроки:

- с момента официального оповещения о замене/переносе до начала замененного/перенесенного мероприятия;
- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия в течение 30 дней.

Возвращенные от Посетителя билеты поступают в кассу Учреждения на реализацию.

5. Правила и нормы поведения при посещении культурно-массовых мероприятий Учреждения

5.1. Посетители, зрители и иные участники культурно-массового мероприятия обязаны:

- отключать или переводить в режим вибрации все средства мобильной связи на период проведения мероприятия;
- предъявлять индивидуальный билет, приглашение, иные документы, дающие право на посещение мероприятия при входе в зал;
- занимать места, указанные в билетах или документах, их замещающих (если в билете указаны места);
- соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения при посещении культурно-массовых мероприятий;
- вести себя уважительно по отношению к другим посетителям и участникам культурно-массового мероприятия, обслуживающему персоналу, лицам, ответственным за соблюдение порядка на мероприятии;
- не допускать действий, создающих возможность возникновения чрезвычайной ситуации, опасности для здоровья и жизни окружающих;
- не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей;
- сообщать незамедлительно администратору культурно-массового мероприятия, о случаях обнаружения подозрительных предметов, вещей, совершении каких-либо правонарушений при проведении культурно-массового мероприятия;
- парковать автотранспорт в специально отведенных местах;
- действовать при получении информации об эвакуации согласно указаниям администратора культурно-массового мероприятия, ответственных за обеспечение правопорядка, соблюдая спокойствие и не создавая паники.

5.2. Посетителям, зрителям и иным участникам культурно-массовых мероприятий запрещается:

- приходить на мероприятие с животными;
- проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, чемоданы, портфели, крупногабаритные сумки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие зрителям, а также проведению культурно – массового мероприятия;
- курить при проведении культурно-массового мероприятия в местах, не отведенных для курения;
- распивать спиртные напитки или появляться в пьяном виде, допускать выкрики или иные действия, оскорбляющие человеческое достоинство и общественную нравственность;
- выбрасывать предметы на сцену и другие места проведения культурно-массового мероприятия, а также совершать иные действия, нарушающие порядок проведения культурно – массового мероприятия;
- повреждать оборудование и элементы оформления сцены, сооружений, используемых при проведении культурно-массового мероприятия, иной инвентарь;
- осуществлять торговлю, расклеивать или распространять объявления, плакаты, листовки и другую продукцию информационного содержания без письменного разрешения организатора культурно-массового мероприятия;
- носить или выставлять напоказ знаки или иную символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной розни, демонстрировать ее при посещении культурно-массовых мероприятий.

5.3. За нарушение настоящих Правил посетители, зрители и иные участники культурно-массовых мероприятий несут административную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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 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 продажей и возвратом билетов зрители могут позвонить по телефону 37-07-44(касса).

Заведующий организационным отделом _____ И.А. Зайцева

Муниципальное бюджетное учреждение
Дополнительного образования

Детский Дом культуры г.о. Тольятти
прошито и пронумеровано 4 листов

Директор МБУ ДО ДК М.А. В.А. Морозова

