

УТВЕРЖДАЮ

Директор Государственного бюджетного учреждения культуры Калининградской области «Театр эстрады «Янтарь-холл»


_____ Н.М. Тупий


_____ 2019 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке реализации и возврата билетов
государственного бюджетного учреждения культуры Калининградской области
«Театр эстрады «Янтарь-холл»

(новая редакция)

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", иными нормативно-правовыми актами, а также Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры Калининградской области «Театр эстрады «Янтарь-холл» (далее – Театр эстрады).

1.2. Настоящее положение определяет порядок реализации и возврата билетов на спектакли, концерты, концертные программы, представления и другие мероприятия, проводимые Театром эстрады (далее – мероприятия).

1.3. Билет - документ, содержащий штрихкод, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия. Билет может быть выполнен: на бланке строгой отчетности, распечатанном на термопринтере (изготовленный типографским способом и оформленный на бланке установленного Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 13.02.2009 N 13322) образца); на бланке строгой отчетности, сформированном посредством автоматизированной системы (далее – Электронный билет).

1.4. Билет содержит следующие обязательные поля:

- 1) серия и номер билета, штрихкод;
- 2) наименование организации, организационно-правовая форма, ИНН организации, адрес постоянно действующего исполнительного органа юридического лица;
- 3) вид услуги: название мероприятия; время начала проведения мероприятия; место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- 4) стоимость услуги;
- 5) сведения об изготовителе бланка (при изготовлении форм бланков документов типографским способом).

1.5. Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей услуг Театра эстрады (далее – зрители) путем размещения на официальном сайте Театра эстрады янтарьхолл.рф, в кассе Театра эстрады, находящейся по адресу: 238560,

Калининградская область, Светлогорский район, г. Светлогорск, ул. Ленина, дом 11, на информационной стойке Театра эстрады, расположенной по адресу: 236006, г. Калининград, ул. Театральная, дом 30 (ТРЦ Европа, атриум Лондон, 2 этаж), а также в иных местах, определенных директором учреждения после утверждения настоящего Положения.

1.6. Театр эстрады обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише Театра эстрады, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом, профессиональном и художественном уровне.

2. Порядок реализации билетов.

2.1. Зритель может приобрести (купить) билет в кассе Театра эстрады, на официальном сайте Театра эстрады, а также у лиц и организаций, уполномоченных Театром эстрады на реализацию билетов (далее – уполномоченные распространители).

2.2. Наличие билетов на конкретные мероприятия зритель может уточнить в кассе Театра эстрады или у уполномоченных распространителей, а также на сайте Театра эстрады либо по телефону кассы и справочной службы.

2.3. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Театром эстрады, зритель подтверждает факт заключения с Театром эстрады договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета.

2.4. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей на каждое мероприятие, устанавливаются согласно утвержденным соответствующим приказом директора учреждения расценкам мест. При этом информация о действующих расценках мест размещается в кассе и публикуется на сайте учреждения.

2.5. Реализация билетов, на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, абонементе или экскурсионной путевке, не допускается.

2.6. Организации исполнительских искусств и музеи вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

3. Порядок возврата билетов и стоимости билетов.

3.1. Зритель (приобретатель билета) вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору (ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; ч. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации (части второй) от 26.01.1996г. № 14-ФЗ).

3.2. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе Театра эстрады, а также у уполномоченных представителей.

3.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

- 3.4. Билеты, полученные зрителем на безвозмездной основе, возврату не подлежат.
- 3.5. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Театром зрелищного мероприятия посетителю, по его инициативе, возмещается в установленном организацией исполнительских искусств порядке полная стоимость билета организацией исполнительских искусств либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета. Возврат денежных средств производится в месте их приобретения при наличии оригинала билета с неповреждённым контролем.
- 3.6. Сданные зрителем билеты могут продаваться кассой Театра повторно.
- 3.7. Электронные билеты сдаются через сайт, на котором они приобретались. В случае отмены или замены мероприятия по вине Театра эстрады возврат электронных билетов происходит также через сайт по электронной почте.
- 3.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретённые в кассе Театра на официальном сайте Театра эстрады, либо у официальных представителей Театра, считаются действительными.
- 3.9. Администрация Театра эстрады не несёт ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретённые у лиц, не являющихся официальными представителями Театра эстрады.
- 3.10. Неиспользованный билет на определенное мероприятие не даёт права прохода на иные мероприятия.
- 3.11. Театр эстрады оставляет за собой право менять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе Театра и на официальном сайте Театра эстрады не менее чем за 10 (десять) календарных дней до начала их действия.
- 3.12. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
- 3.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией исполнительских искусств зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.12. настоящего Положения, посетитель имеет право при возврате билета:
- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;
 - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета;
 - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета.
 - в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по причинам, **менее чем за три дня** до дня проведения зрелищного мероприятия, стоимость билета не возвращается.
- 3.14. Билеты (за исключением именных билетов), реализованные организацией исполнительских искусств в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются.
- 3.15. Театр при возврате посетителем билета на проводимое зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое зрелищное мероприятие либо вернуть стоимость билета.

Возврат посетителю стоимости билета осуществляется организацией исполнительских искусств либо уполномоченным лицом, **у которого были приобретены билет,**

3.16. В случае опоздания зрителя на мероприятие, не посещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возмещается.

3.17. О том, что зритель (покупатель) желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Театру эстрады за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление в установленной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания на имя директора Театра эстрады с обоснованием заявленных требований (далее – заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет.

3.18. При подаче заявления зрителю, по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета на представленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета).

3.19. **Рассмотрение заявления и возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты подачи заявления.**

3.20. Возврат денежных средств зрителю за билеты производится в месте приобретения данных билетов. При оплате билета банковской картой возврат денежных средств будет осуществлен на ту банковскую карту, которая была использована при покупке билетов, в течение 3-30 (от трех до тридцати) календарных дней (в зависимости от взаимодействия платежной системы с банком). Расходы, производимые банком отправителя, корреспондентским банком и банком бенефициара могут удерживаться из суммы платежа.

3.21. Настоящее Положение вступает в силу с 01 сентября 2019 года.