Утверждено

 приказом АУ «ДК «Химик»

 от 03.02.2020г. № 11

# Положение

**о порядке продажи и возврата билетов на мероприятия**

**Автономного учреждения «Дворец культуры «Химик»**

**города Новочебоксарска Чувашской Республики**

Настоящие правила действуют с 03.02.2020 года

# 1. Общие положения

1.1. Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя (Зрителя) и Продавца (АУ ДК Химик, Дворец) при продаже билетов (далее по тексту – Правила) с учетом Федерального Закона от 22.05.2003г. №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями.

1.2. Кассовый чек (Бланк строгой отчетности, далее БСО) - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Продавцом и Покупателем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.3. Билет представляет собой изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование сеанса; место, дата и время проведения сеанса; ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

1.4. Кассовый чек и бланк билета представляют собой единый комплект (далее Комплект), который необходим Зрителю для посещения киносеансов и зрелищных мероприятий АУ ДК Химик.

1.5. При осуществлении расчета Продавец выдает кассовый чек (БСО) на бумажном носителе и бланк билета.

1.6. Приобретая Комплект, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи и возврата билетов и посещения кинозала.

1.7. Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.8. Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Продавца от каких-либо обязательств по нему. 1.9. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Комплекта в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Дворцом на распространение билетов.

1.10. На сеансы дети до 5 лет проходят в зрительный зал бесплатно только в сопровождении взрослых и без предоставления места. На каждого ребёнка старше 5 лет приобретается отдельный Комплект.

1.11. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Комплекта Продавец рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении сеанса (информация указывается на афишах и билетах).

1.12. Продажа Комплектов производится в кассе АУ ДК Химик.

1.13. Контроль прохода зрителей в кинозал (зрительный зал) осуществляется контролерами.

1.14. При выявлении факта использования Комплекта в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем сеанса.

1. **Правила бронирования и продажи билетов**

2.1. Продажа Комплектов производится в кассе АУ ДК «Химик» по адресу: ул. Винокурова, д. 12. Время работы: за 20 минут до начала первого сеанса и 10 минут после начала последнего сеанса ежедневно, без выходных, в остальные дни в соотвествии с графиком работы кассы АУ ДК Химик. Бронирование билетов производится по телефонам: 73-72-00

2.2. Дополнительная информация о режиме работы кассы (в том числе изменение их графика работы), схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Дворца: **www.dkhimik.ru.**

2.3. Покупатель при бронировании и покупке Комплектов сообщает оператору/кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи и записывает номер заказа, по которому он может выкупить Комплекты в кассе Продавца.

2.4. Продажа Комплектов в кассе Продавца производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA,

MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях по указанным на Комплектах ценам.

**3. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц**

3.1. Юридическому лицу при бронировании Комплектов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

3.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

3.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Дворца бланки билетов будут напечатаны и выданы по накладному представителю организации при наличии доверенности.

3.4. Продавец (Дворец) при осуществлении расчетов в безналичном порядке обязан обеспечить передачу Покупателю кассового чека (БСО) в электронной форме на абонентский номер либо адрес электронной почты, указанные Покупателем до совершения расчетов. При этом кассовый чек (БСО) на бумажном носителе Продавцом может не печататься.

# 4. Правила и обязанности кинозала (зрительного зала)

4.1. Ответственность кинозала (зрительного зала) перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Комплектов, спорные вопросы между Дворцом и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.

4.2. Дворец обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы Билетной системы, для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

4.3. Дворец имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Пользователя Сайта в случае нарушения установленных правил.

4.4. Дворец имеет право в любой момент прекратить действие Сайта без предварительного уведомления Пользователя. Дворец не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

4.5. Дворец не несет ответственности за любые прямые и непрямые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

4.6. Дворец не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

**5. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программам в кассе кинозала**

5.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки Комплектов:

5.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы.

5.1.2. Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.

5.1.3. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

5.2. В соответствии с Законом РФ №4301-I 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.

# 6. Возврат билетов на киносеанс, зрелищное мероприятие

6.1. Возврат Комплектов производится в случаях отмены, замены или переноса сеанса.

6.2. Комплекты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный сеанс, но Покупатель вправе возвратить Дворцу Комплекты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

6.3. В случаях замены или переноса возврат Комплектов производится до изначально установленной даты и времени начала сеанса. После даты и времени начала сеанса возврат Комплектов невозможен.

6.4. При отмене сеанса возврат Комплектов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного сеанса и времени его начала. После даты и времени начала сеанса возврат Комплектов невозможен.

6.5. Информация о замене, переносе или отмене сеанса и сроках возврата Комплектов размещается в доступном для зрителей месте в кассе и на сайте Дворца.

6.6. Денежные средства за возвращенные Комплекты выплачиваются в кассе Дворца согласно ценам, указанным на бланке билета.

6.7. В случае опоздания на сеанс билеты в кассу не принимаются и не обмениваются

6.8. При возврате Комплекта, необходимо написать заявление о возврате денежных средств и предъявить кассовый чек и бланк билета. Отсутствие одного из них возврат денежных средств не осуществляется (п.1.4.).

6.9. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

6.10. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам в кассе Дворца, возможен в течение 180 дней с момента покупки, согласно договорным условиям банка-эмитента.

6.11. При осуществлении расчетов в виде возврата предварительной оплаты и (или) авансов, ранее внесенных физическими лицами за услуги в сфере культурно-массовых мероприятий Продавцом может быть сформирован с использованием ККТ один кассовый чек (БСО), содержащий сведения о всех таких расчетах, совершенных за расчетный период, не превышающий календарного месяца или установленный законодательством Российской Федерации (но не позднее десяти календарных дней, следующих за днем окончания расчетного периода), без выдачи (направления) кассового чека (БСО) Зрителю.

6.12. В случаях, если при возврате Комплектов на сеансы администрация Дворца усомнится в законности целей, для которых приобретались Комплекты Покупателем (возврат более двух Комплектов за несколько дней до спектакля, бланки с исправленной ценой, замеченная попытка продать Комплекты «с рук» у входа в кинозал и пр.) или усомнится в подлинности Комплектов, администрация имеет право отказать в возврате денежных средств Покупателю.

**7. Возврат билетов на зрелищное мероприятие**

7.1. Возврат Комплектов производится в случаях отмены, замены или переноса зрелищного мероприятия.

7.2. Комплекты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленный сеанс, но Покупатель вправе возвратить Дворцу Комплекты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

7.3. В случаях замены или переноса возврат Комплектов производится до изначально установленной даты и времени начала зрелищного мероприятия. После даты и времени начала сеанса возврат Комплектов невозможен.

7.4. При отмене сеанса возврат Комплектов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного зрелищного мероприятия и времени его начала. После даты и времени начала зрелищного мероприятия возврат Комплектов невозможен.

7.5. Информация о замене, переносе или отмене зрелищного мероприятия и сроках возврата Комплектов размещается в доступном для зрителей месте в кассе и на сайте Дворца.

7.6. Денежные средства за возвращенные Комплекты выплачиваются в кассе Дворца согласно ценам, указанным на бланке билета.

7.7. В случае опоздания на зрелищное мероприятие билеты в кассу не принимаются и не обмениваются

7.8. При возврате Комплекта, необходимо написать заявление о возврате денежных средств и предъявить кассовый чек и бланк билета. Отсутствие одного из них возврат денежных средств не осуществляется (п.1.4.).

7.9. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

7.10. Возврат денежных средств за Комплекты, приобретенные по банковским картам в кассе Дворца, возможен в течение 180 дней с момента покупки, согласно договорным условиям банка-эмитента.

7.11. Согласно Федеральному Закону "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 18 июля 2019 года № 193-ФЗ в случае отказа посетителя от посещения проводимого АУ ДК Химик 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 комплектов посетителям осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

7.12. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого организатором зрелищного мероприятия по другим причинам посетитель имеет право при возврате комплекта:

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

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

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

 В случае отказа посетителя от посещения, проводимого АУ ДК Химик зрелищного мероприятия менее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, Продавец не возвращает посетителю стоимость комплекта.

7.13. При осуществлении расчетов в виде возврата предварительной оплаты и (или) авансов, ранее внесенных физическими лицами за услуги в сфере культурно-массовых мероприятий Продавцом может быть сформирован с использованием ККТ один кассовый чек (БСО), содержащий сведения о всех таких расчетах, совершенных за расчетный период, не превышающий календарного месяца или установленный законодательством Российской Федерации (но не позднее десяти календарных дней, следующих за днем окончания расчетного периода), без выдачи (направления) кассового чека (БСО) Зрителю.

7.14. В случаях, если при возврате Комплектов на сеансы администрация Дворца усомнится в законности целей, для которых приобретались Комплекты Покупателем (возврат более двух Комплектов за несколько дней до спектакля, бланки с исправленной ценой, замеченная попытка продать Комплекты «с рук» у входа в кинозал и пр.) или усомнится в подлинности Комплектов, администрация имеет право отказать в возврате денежных средств Покупателю.

**8. Возврат билетов на киносеансы**

8.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей», «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) 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 данному договору. В случае опоздания зрителя на сеанс по его вине, билеты возврату и обмену не подлежат. В таком случае зритель может осуществлять просмотр сеанса вне зависимости от времени, прошедшего с его начала.

8.2. Проданные билеты подлежат возврату в случае отмены, замены фильма, некачественной демонстрации фильма по вине Учреждения, а также в случае непредставления информации о возрастных ограничениях на посещение мероприятия.

8.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

8.4. Возврату и обмену подлежат Комплект (оригиналы билетов и кассовые чеки), приобретенный только в кассе Учреждения АУ «ДК «Химик».

8.5. Гражданин, купивший билет на мероприятие, вправе вернуть его в случае:

1.Отмены, замены либо переноса мероприятия. При этом посетителю возмещается полная стоимость билета;

2. Отказа от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью его родственников. Правила и условия возврата билета при таких обстоятельствах устанавливаются Правительством РФ;

3. В числе прав зрителей – возмещение стоимости билета при отмене, замене или некачественном показе фильма по вине демонстратора (при условии обращения к демонстратору не позднее пяти дней после проведения сеанса), осуществление возврата билета и возмещение его стоимости в случае отказа от посещения сеанса по собственной инициативе (это возможно только до начала сеанса).