

Муниципальное бюджетное учреждение культуры

«Дом офицеров»

ПРИКАЗ № 217-од

« 13 » мая 2021 г.

г. Псков

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов  
Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом офицеров»

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 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», иными нормативными актами, руководствуясь Уставом МБУК «Дом офицеров» в целях совершенствования нормативно-правовых актов учреждения

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом офицеров» (Приложение).
2. Разместить Правила на официальном сайте МБУК «Дом офицеров» и информационном стенде Учреждения.
3. Ранее утвержденный Порядок продажи и возврата билетов считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор МБУК «Дом офицеров»

  
Царкозенко А.В.

**ПРАВИЛА**  
**продажи и возврата билетов**  
**Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом офицеров»**

**1. Общие положения**

1.1. Правила продажи и возврата билетов и абонементов на концерты, спектакли, иные художественно-творческие мероприятия, а также посещение тренажерного зала МБУК «Дом офицеров» (далее по тексту соответственно — правила, мероприятия, Учреждение) разработаны 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 № 3612-1 «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 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», Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Дом офицеров», иными нормативными актами и содержит нормы, регулирующие взаимоотношения посетителя и Учреждения при продаже, бронировании и возврате билетов и абонементов.

1.2. Правила доводятся до сведения зрителя путем размещения в кассовом зале Учреждения, расположенном по адресу: г. Псков, ул. Комдива Кирсанова, д. 5; на официальном сайте Учреждения <http://pskov-do.ru/> и веб-сайте [orbilet.ru](http://orbilet.ru) (Контрагент по обслуживанию программы для ЭВМ «Орбилет» (далее по тексту Орбилет)) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.3. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые Учреждением, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами. Указанный договор оформляется путем выдачи зрителю билета и чека.

1.4. Билет и абонемент представляют собой бланки строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ № 702 от 29.06.2020 г.).



Билет и абонемент содержат следующую информацию: дата и время начала мероприятия; место проведения мероприятия; место в зрительном зале; цена услуги; иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации, информация.

Продажа билетов/абонементов в кассе Учреждения осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (далее – федеральный закон № 54-ФЗ). В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом/абонементом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию администрации Учреждения на входе или при возврате билета во всех допустимых законом случаях.

1.5. Билет и абонемент не дублируется, при необходимости зритель может изготовить ксерокопию билета для финансовой и налоговой отчетности самостоятельно.

1.6. Билет или абонемент с исправлениями, наклейками и/или повреждениями, препятствующими его идентификации, является недействительным и освобождает Учреждение от каких-либо обязательств по нему. Лицо, приобретшее указанный билет, несет все риски и ответственность, связанные с подлинностью билета, в случае приобретения его у лиц, не являющихся представителями Учреждения.

1.7. В случае возникновения вопросов по бронированию, приобретению и/или возврату билетов на мероприятия Учреждения через Интернет, необходимо обращаться в службу поддержки [support@orbilet.ru](mailto:support@orbilet.ru), тел. 8-800-600-47-44.

## 2. Продажа билетов

2.1. Билеты и абонементы на мероприятия Учреждения продаются только через официальные сети:

2.1.1. в кассе Учреждения по адресу: г. Псков, ул. Комдива Кирсанова, д. 5. Информация о работе кассы размещена на официальном сайте Учреждения <http://pskov-do.ru/> и информационном стенде в Учреждении.

2.1.2. на официальном сайте Учреждения <http://pskov-do.ru/> и веб-сайте [orbilet.ru](http://orbilet.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.2. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Учреждением самостоятельно. Информация размещается в кассе, на сайте Учреждения.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения мероприятия.

2.4. За 30 минут до начала мероприятия касса, в первую очередь, продает билеты на текущее мероприятие.

2.5. Оплата за билеты и абонементы, приобретаемые в кассе Учреждения, проводится по выбору зрителя наличными денежными средствами или с

использованием платежной банковской карты через платежный терминал.

2.6. С правилами покупки билетов через Интернет можно ознакомиться непосредственно во время процедуры онлайн покупки билета.

2.7. При приобретении билетов на мероприятие следует соблюдать возрастные ограничения, установленные Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Информация об указанных возрастных ограничениях указывается на афишах и билетах Учреждения.

### **3. Бронирование билетов**

3.1. Бронирование билетов и абонементов на мероприятия осуществляется:

- по телефонам через билетного кассира;
- через сайты <http://pskov-do.ru/> и [orbilet.ru](http://orbilet.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» самостоятельно.

3.2. Забронированные билеты могут быть выкуплены только в кассе Учреждения.

3.2.1. Согласно правилам бронирования, для выкупа билетов необходимо предоставить кассиру уникальный код, указанный в подтверждении, либо же сказать свою фамилию, телефон и предоставить документ, удостоверяющий личность покупателя.

3.3. С правилами бронирования билетов через Интернет можно ознакомиться непосредственно во время процедуры онлайн бронирования билета.

### **4. Порядок бронирования и продажи билетов для юридических лиц**

4.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в администрацию МБУК «Дом офицеров», предоставив письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета.

4.2. Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет МБУК «Дом офицеров», билеты будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии необходимых документов.

4.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.4. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассе МБУК «Дом офицеров».

### **5. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки**

5.1. На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов. Граждане следующих категорий имеют право на покупку вне очереди 2 (двух)



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

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

5.1.4. В соответствии с Законом РФ № 4301-1 от 15.01.1993 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» и Законом РФ № 5 ФЗ от 12.01.1995 «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 пункте 7.1. настоящих Правил.

5.2. Перечень льгот для отдельных категорий граждан и размеры скидок с цены на предоставление услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности регулируются Положением о льготах при оказании платных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом офицеров».

## **6. Продажа билетов по специальным программам**

6.1. Продажа билетов по специальным программам направлена на повышение доступности для посещения мероприятий Учреждения и оптимизации политики продаж.

6.2. Условия действия специальных программ определяется Положением о льготах при оказании платных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Дом офицеров».

## **7. Возврат билетов**

7.1. Правила возврата билетов и абонементов регламентируются нормами Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; 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»; постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части

порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

7.2. Зритель вправе отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет Учреждению.

7.2.1. Зритель вправе, сдав свой билет, получить билет другого мероприятия с выплатой разницы в стоимости или доплатой со стороны зрителя.

### **7.3. Возврат (обмен) билетов через кассу Учреждения:**

7.3.1. Возврату (обмену) в кассу Учреждения подлежат напечатанные на билетном принтере билетные бланки строгой отчетности, приобретенные в кассе Учреждения с неповрежденным контролем. В случае повреждения контроля билеты возврату (обмену) не подлежат, при этом стоимость билета не возвращается.

К возврату принимаются только оригиналы билетов без каких-либо повреждений. Учреждение не несет ответственности за поддельные билеты.

В случаях утраты, повреждения или порчи билетов дубликаты билетов не выдаются, денежные средства за указанные билеты не возвращаются.

7.3.2. Не подлежат возврату (обмену) зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам, полученные зрителем на безвозмездной основе.

7.3.3. Билеты, приобретенные в период проведения акций (с предоставлением скидок, льгот и т.п.) могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую они были приобретены.

7.3.4. Учреждение осуществляет возврат денег за предварительно проданные билеты (по требованию заявителя, приобретшего билет) в случае отмены Учреждением мероприятия или замены ранее объявленного мероприятия другим.

7.3.5. Информация об отмене мероприятия или замене ранее объявленного мероприятия другим предоставляется посредством размещения информации на сайте Учреждения либо с помощью СМИ.

7.3.6. Билеты, приобретенные на мероприятие, которое впоследствии было перенесено или заменено на другое мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но, по желанию зрителя, могут быть возвращены в кассу Учреждения по месту приобретения.

7.3.7. В соответствии с п. 1 ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования зрителя о возврате уплаченной денежной суммы подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

7.3.8. Возврат денежных сумм за предварительно проданные и возвращенные впоследствии билеты производится Учреждением в соответствии с ценами, указанными на билете.

7.3.9. 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:



- При возврате билета не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупатель имеет право получить обратно 100 процентов цены билета.
- При возврате билета менее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупатель имеет право получить обратно 50 процентов цены билета.
- При возврате билета менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, покупатель имеет право получить обратно 30 процентов цены билета.
- В случае отказа покупателя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия, организатор либо уполномоченное лицо вправе не возвращать стоимость билета.
- В случае отказа покупателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, покупателю по его инициативе возмещается полная стоимость билета организатором либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет.

7.3.10. Для оформления документов, необходимых для возврата денежной суммы, уплаченной за билеты, зрителю необходимо заполнить форму «Заявление», предоставляемую кассиром Учреждения, предъявить чек, подтверждающий оплату билетов, банковскую карту, паспорт, возвращаемые билеты.

Учреждение, по итогам рассмотрения требований зрителя, в случае положительного решения об отмене покупки билета и возврате средств, инициирует операцию отмены. При оплате билетов банковской картой, возврат осуществляется безналичным способом на тот же карточный счет, с которого была проведена оплата.

7.3.11. В случаях опоздания на мероприятие или непосещения мероприятия, удаления из зрительного зала в связи с нарушением заявителем общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале во время показа мероприятия или проведения иного мероприятия, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям и т.п.), денежные средства, уплаченные за билет, не возвращаются.

**7.4. Возврат денежных средств, уплаченных за билеты, проданные информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», осуществляется в соответствии с информацией, размещенной на сайте.**

Для осуществления возврата необходимо написать на [support@orbilet.ru](mailto:support@orbilet.ru) заявление на возврат в свободной форме. В заявлении необходимо указать следующие данные: название мероприятия, место проведения, причина возврата, код покупки, фамилия, имя и номер телефона, на которые была оформлена покупка. Также, при необходимости, к письму прикладываются документы, подтверждающие право на полный возврат.

7.5. В случае переноса даты показа мероприятия Учреждение размещает информацию об указанном переносе:

на сайтах <http://pskov-do.ru/> и [orbilet.ru](http://orbilet.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

на официальных страницах Учреждения в социальных сетях (ВК, Инстаграмм);

в кассовом зале Учреждения.

7.6. Возврат билетов на мероприятия, которые отменены при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, производится в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации в постановлении от 03.04.2020 № 442.

## **8. Заключительные положения**

8.3. Правила подлежат доведению до сведения работников Учреждения, трудовая деятельность которых непосредственно связана с продажей и возвратом билетов на мероприятия, под роспись.

8.4. Правила подлежат доведению до сведения зрителей путем их размещения на сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и месте продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил.

8.5. В случае внесения изменений и дополнений в Правила, информация об этих изменениях и дополнениях размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и в месте продажи билетов, указанных в п. 2.1 Правил.