

Государственное автономное учреждение культуры
Владимирской области
«ОБЛАСТНОЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ И ИСКУССТВА»

П Р И К А З

«27» ноября 2020

№ 253-П

Об утверждении правил

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила посещения ГАУК ВО «Областной Дворец культуры и искусства», реализации и возврата билетов в новой редакции.

Директор

Крючков В.В.

Государственное автономное учреждение культуры Владимирской области «Областной Дворец культуры и искусства»

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор Областного
Дворца культуры и искусства


В.В. Крючков

М.п.

Приказ № 253-П от «27»

ноября 2020 г.

Правила посещения ГАУК ВО «Областной Дворец культуры и искусства», реализации и возврата билетов

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, законом РФ от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.2010 N436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», постановлениями Правительства Российской Федерации, приказами Министерства культуры Российской Федерации, уставом Государственного автономного учреждения культуры Владимирской области «Областной Дворец культуры и искусства» (Далее - Областной Дворец культуры и искусства, учреждение) и регламентируют порядок посещения мероприятий Областного Дворца культуры и искусства и порядок реализации и возврата билетов.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей путём размещения в кассовом зале и на официальном сайте Областного Дворца культуры и искусства - www.odk33.ru.

1.3. Областной Дворец культуры и искусства обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афишах, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

2. Порядок посещения мероприятий

Посетителям:

2.1. Основанием для входа на мероприятие в Областной Дворец культуры и искусства является билет, приобретённый в кассе Областного Дворца культуры и искусства, у официальных распространителей или через электронную систему продажи билетов. Билет предъявляется на каждого входящего посетителя.

На мероприятия пропускаются бесплатно:

- дети до 3 (Трёх) лет (Документ, подтверждающий возраст ребёнка обязателен) при наличии билета у родителей (законных представителей), не занимающие посадочного места в зрительном зале (Исключение составляют возрастные ограничения на конкретное мероприятие);

- дети до 1 (Одного) года на детские мероприятия (Документ, подтверждающий возраст ребёнка обязателен) при наличии билетов у родителей (законных представителей), не занимающие посадочного места в зрительном зале (Исключение составляют возрастные ограничения на конкретное мероприятие).

2.2. Не оставлять без присмотра детей, а также сумки и другие личные вещи.

2.3. Бережно относиться к имуществу Областного Дворца культуры и искусства, соблюдать и поддерживать чистоту и общественный порядок.

2.4. Посетитель несёт материальную ответственность за порчу имущества учреждения в размере прямого действительного ущерба.

2.4. Посетитель несёт материальную ответственность за порчу имущества учреждения в размере прямого действительного ущерба.

2.5. Вести себя уважительно по отношению к другим посетителям Областного Дворца культуры и искусства и обслуживающему персоналу.

2.6. Посетителям запрещается:

2.6.1. Входить в Областной Дворец культуры и искусства в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

2.6.2. Входить в Областной Дворец культуры и искусства на мероприятие в пачкающей одежде.

2.6.3. Проносить в Областной Дворец культуры и искусства любые виды газового и холодного оружия, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, огнеопасные и пахучие жидкости и вещества.

2.6.4. Проносить в Областной Дворец культуры и искусства стеклянную посуду с любым содержимым, а также пищевые продукты и напитки в любом виде.

2.6.5. Входить в зрительный зал в верхней одежде.

2.6.6. Курить в любых помещениях Областного Дворца культуры и искусства.

2.6.7. Пользоваться открытым огнём, пиротехническими изделиями.

2.6.8. Приносить в зрительный зал из буфета напитки, мороженое, чипсы и любую другую еду.

2.6.9. Употреблять еду и напитки во всех помещениях Областного Дворца культуры и искусства, кроме буфета.

2.6.10. Громко разговаривать в зрительном зале и в фойе во время проведения мероприятия.

2.6.11. Не допускается использование слов и выражений, не соответствующих нормам современного русского литературного языка (в том числе нецензурной брани), за исключением иностранных слов, не имеющих общеупотребительных аналогов в русском языке.

2.6.12. Самовольно заходить в служебные и производственные помещения Областного Дворца культуры и искусства.

2.6.13. Входить в Областной Дворец культуры и искусства с домашними животными.

3. Порядок реализации и возврата билетов

3.1. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия посетитель может уточнить в кассе Областного Дворца культуры и искусства по тел. 8(4922) 54-38-88.

3.2. При покупке билетов посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии и правилах посещения Областного Дворца культуры и искусства.

3.3. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Областным Дворцом культуры и искусства (Далее - мероприятие), посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем, а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путём выдачи покупателю билета и чека об оплате. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий следующую информацию:

- наименование организации, её организационно-правовая форма;
- ИНН организации;
- серия и номер билета;
- время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия;
- место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги.

3.4. Рекомендуются при приобретении билетов учитывать возрастные ограничения на посещение мероприятий.

3.5. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, установленным Областным Дворцом культуры и искусства, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых учреждением мероприятий и не принимаются к возврату.

3.6. Реализация билетов на проводимые учреждением мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается.

3.7. Реализация билетов на мероприятия осуществляется самим учреждением самостоятельно посредством кассы, юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации (электронная система продажи билетов) и гражданами на основании гражданско-правовых договоров (распространителями) (Далее - уполномоченные лица).

3.8. Учреждение вправе реализовывать именные билеты и абонементы с учётом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты и абонементы дают право на посещение мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете или абонементе, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете или абонементе, посетитель не допускается на мероприятие.

3.9. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном учреждением порядке полная стоимость билета самим учреждением либо уполномоченным лицом, у которого был приобретён билет.

3.10. В случае отказа посетителя от посещения 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.

3.11. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.10. настоящих Правил, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 (Сто) процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 (Пятьдесят) процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 (Тридцать) процентов цены билета.

3.12. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.10. настоящих Правил, менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Областной Дворец культуры и искусства вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

3.13. Билеты, реализованные учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату учреждением не принимаются.

3.14. Областной Дворец культуры и искусства при возврате посетителем билета, на мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое мероприятие либо вернуть стоимость билета. Возврат посетителю стоимости билета осуществляется самим учреждением либо уполномоченным лицом, у которого был приобретён билет.

3.15. Настоящий пункт устанавливает особенности отмены, замены или переноса Областным Дворцом культуры и искусства зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов на такое мероприятие, **при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части.**

3.15.1. При отмене или переносе зрелищного мероприятия в связи с введением режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта, Областной Дворец культуры и искусства размещает на своём официальном сайте (www.odk33.ru) информацию об отмене или переносе зрелищного мероприятия, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в настоящем абзаце, и о возможности его посещения по ранее приобретённому посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается учреждением не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта.

В случае невозможности в установленный абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесённого зрелищного мероприятия Областной Дворец культуры и искусства размещает на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена учреждением не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта.

3.15.2. При отмене учреждением зрелищного мероприятия, учреждение или уполномоченное лицо, у которого был приобретён билет, вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта, либо возместить посетителю полную стоимость билета.

При переносе зрелищного мероприятия учреждение или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесённое зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету, либо обменять ранее приобретённый посетителем билет, на ваучер на перенесённое зрелищное мероприятие.

Форма ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие), содержащая реквизиты ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесённом зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретённый билет, утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

Обмен посетителю ранее приобретённого билета на ваучер на перенесённое зрелищное мероприятие осуществляется учреждением или уполномоченным лицом по его инициативе:

- в день обращения посетителя об обмене билета на ваучер на перенесённое зрелищное мероприятие в учреждение или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта;

- в день обращения посетителя об обмене электронного билета на электронный ваучер на перенесённое зрелищное мероприятие в учреждение или к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен и приобретён такой билет.

В случае, если учреждение не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта, не определило дату и время проведения перенесённого зрелищного мероприятия и не разместило информацию об этом на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое зрелищное мероприятие считается отменённым и учреждение или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета (ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя о возврате стоимости билета (ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие) в учреждение или к уполномоченному лицу;

- в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета (электронного ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие) в учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Учреждение обязано провести все зрелищные мероприятия, перенесённые им в связи с введением режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта.

Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесённого зрелищного мероприятия Областной Дворец культуры и искусства обязан начать обмен ваучеров на перенесённое зрелищное мероприятие на билет, а также разместить информацию об этом на своём официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обмен ваучеров на перенесённое зрелищное мероприятие на билет осуществляется учреждением или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие на билет в учреждение или к уполномоченному лицу;

- в день обращения посетителя об обмене электронного ваучера на перенесённое зрелищное мероприятие на электронный билет в учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесённое зрелищное мероприятие обменивается на билет (электронный билет), дающий право посетить перенесённое зрелищное мероприятие, дата и время которого были объявлены учреждением на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, которые обменивался на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, дающий право посетить перенесённое зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер, учреждением или уполномоченным лицом предоставляется посетителю с его согласия билет, дающий право посетить перенесённое зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

3.15.3. Возврат полной стоимости билета при отмене мероприятия, проводимого учреждением, в связи с введением режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта, осуществляется самим учреждением либо уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета в учреждение или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен и приобретён;

- не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета в учреждение или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта.

3.15.4. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, в учреждение или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в абзаце 1 настоящего пункта:

- не позднее 6 месяцев в случае, указанном в абзаце 1 пункте 3.15.2. настоящих Правил;

- не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце 7 пункта 3.15.2. настоящих Правил.

3.15.5. Возмещение стоимости билетов, реализованных учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), и отменённых при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части, осуществляется в соответствии с настоящим пунктом.

3.16. Приложение: Заявление на возврат денежных средств.

Директору Областного Дворца
культуры и искусства
Крючкову В.В.

от _____

паспорт _____

выдан _____

телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть мне денежные средства за билет(ы) в сумме: _____
(_____)
(сумма прописью)

рублей.

Название мероприятия: _____.

Дата мероприятия ____ 20__ г. Время начала ____:____ ч.

Ряд _____ место(а) _____.

Способ оплаты:

наличный расчёт

безналичный расчёт

в связи: _____

(указать причину возврата)

Настоящим заявлением посетитель даёт своё согласие на обработку персональных данных при оформлении возврата.

Посетитель подтверждает, что ознакомлен с порядком возврата денежных средств за приобретённые билеты.

Денежные средства в сумме _____
(_____) рублей мною получены.

Приложение:

- кассовый чек от «____» _____ 20__ г.

- бланк(и) билета(ов) в количестве _____ штук.

Подпись _____ (_____
(расшифровка подписи)

Дата: «____» _____ 20__ г.