

**Положение
о реализации и возврате билетов на культурно-просветительные и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые Муниципальным автономным учреждением «Дворец культуры металлургов»**

Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Закона РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, Постановлением Администрации Серовского муниципального округа от 31.03.2026 года № 841 «Об утверждении Порядка предоставления права постоянного бесплатного посещения муниципальных учреждений культуры и искусства, а также выставочных, просветительских мероприятий участникам специальной военной операции и членам их семей, проживающим на территории Серовского муниципального округа»

Настоящее Положение доводится до сведения покупателей путем размещения на официальном сайте www.dkm-serov.ru и является договором публичной оферты. Покупка билета (электронного билета) на культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее – мероприятия), проводимые Муниципальным автономным учреждением «Дворец культуры металлургов» (далее – МАУ «ДКМ», учреждение культуры, учреждение), является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора. Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между МАУ «ДКМ» и Покупателем по купле-продаже билетов и предоставлению кассовых чеков.

«**Мероприятие**» – спектакль, концерт, выставка, фестиваль, шоу, а также любое иное театрално-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

«**Посетитель**» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет).

«**Билет**» – документ, содержащий Билетную информацию и (или) штрих-код, и удостоверяющий право его владельца на посещение Мероприятия, в том числе на получение иных прав, которые могут быть предоставлены Организатором в рамках проведения конкретного Мероприятия. Билет должен быть оформлен на бланке строгой отчетности, форма которого утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 (далее – БСО), в том числе, сформированном посредством автоматизированной Системы Исполнителя.

«**Электронный билет**» – входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг, указанных в электронном билете.

«**Кассовый чек**» – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1. Продажа и бронирование билетов

- 1.1. Билеты на мероприятия, организуемые МАУ «ДКМ», можно приобрести:
- в кассе, расположенной в здании МАУ «ДКМ» по адресу: г. Серов, ул. Кузьмина, д. 1.

- на официальном сайте МАУ «ДКМ» www.dkm-serov.ru (при использовании виджета «Купить билет» билетного оператора).
- у билетного оператора.

На момент утверждения настоящего Положения уполномоченным лицом является билетная система (билетный оператор) Общество с ограниченной ответственностью «МТС Лайв» (сокращенно – ООО «МТС Лайв»).

1.2. Информация о мероприятиях размещается в фойе МАУ «ДКМ», а так же на официальном сайте в разделе «Афиша».

1.3. За 30 минут до начала мероприятия касса МАУ «ДКМ» в первую очередь продаёт билеты на текущее мероприятие.

1.4. Оплата билетов в кассе производится по выбору покупателя за наличный расчет или при наличии технических возможностей - по банковской карте через терминал.

1.5. Цены на билеты устанавливаются МАУ «ДКМ» (на мероприятия, организатором которых является МАУ «ДКМ»)

1.6. МАУ «ДКМ» оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

1.7. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются и денежные средства не возвращаются.

1.8. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает МАУ «ДКМ» от каких-либо обязательств по нему.

1.9. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных с МАУ «ДКМ» договоров на распространение билетов.

1.10. Продажа билетов для детей осуществляется в следующем порядке:

- дети до 4-х лет, посещающие мероприятия со взрослыми, имеют право на бесплатный проход в зал (без предоставления отдельного места; при предъявлении свидетельства о рождении);
- дети до 18 лет допускаются на мероприятия с тем условием, если возрастная категория, установленная в соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ от 29 декабря 2010 г. "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" разрешает им посещение данного мероприятия. В случае если возрастная категория детей не позволяет посещение определенного мероприятия, однако билет на это мероприятие приобретен, дети допускаются на данное мероприятие в присутствии родителей/законных представителей на основании их письменного заявления.

1.11. Бронирование билетов в кассе МАУ «ДКМ» производится не более чем на сутки. По истечении данного срока бронь снимается автоматически.

1.12. Бронирование и продажа билетов на мероприятия, проводимые совместно со сторонними организациями, осуществляется на условиях, установленных организаторами.

2. Продажа льготных билетов

2.1. Льготы при реализации билетов отдельным категориям граждан распространяются на мероприятия МАУ «ДКМ», организатором которых является МАУ «ДКМ». На билеты, реализуемые МАУ «ДКМ» в качестве билетного агента, льготы не распространяются.

2.2. Под льготой понимается снижение первоначальной стоимости билета на мероприятия, организуемые МАУ «ДКМ», для каждой категории льготников.

2.3. МАУ «ДКМ» оставляет за собой право определять величину льготы на мероприятия текущего репертуара самостоятельно, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации. Льготы предоставляются в виде скидки на билет.

3. Правила возврата билетов

3.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета.

3.2. Билеты и абонементы принимаются к возврату на основании заявления в следующем порядке:

- приобретенные в кассе или через физических лиц - распространителей билетов возвращаются через кассу;

- приобретенные у билетных операторов возвращаются через билетных операторов по установленным ими правилам.

3.3. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на карту, с которой была произведена оплата за билет.

3.4. Покупатель имеет право при возврате билета (абонемента):

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

3.5. Иные случаи возврата билетов:

- в случае отмены концерта возмещается 100% цены билета в срок до 10 дней после даты концерта.
- в случае переноса концерта на более позднюю дату, возмещается 100% цены билета, при условии, что билет сдается до первоначальной даты.
- в случае переноса концерта на более раннюю дату, билет может быть возвращен не позднее первоначальной даты начала концерта, с возвратом 100% цены билета.

3.6. Билеты не принимаются к возврату в следующих случаях:

- до мероприятия осталось менее трех дней;
- покупатель опоздал или не посетил мероприятие;
- покупатель нарушил Правила посещения мероприятия;
- билеты были приобретены на специальных акциях, в том числе – с предоставлением специальных скидок.

3.7. В случае отказа клиента от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами МАУ «ДКМ» возмещает 100 (сто) процентов от номинальной стоимости билета, приобретенного в кассе, в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней от даты мероприятия. По окончании данного срока возврат билетов осуществляться не будет. К документально подтвержденным обстоятельствам относятся: болезнь, смерть родственников. Для возврата средств необходимо:

- предоставить кассиру оригинал билета и чека каждого возвращаемого билета;
- предоставить кассиру оригинал документа, подтверждающий невозможность посещения мероприятия, выданный официальным органом (больницей, моргом);
- заполнить заявление, предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- в случае оплаты билета банковской картой следует предоставить кассиру данную банковскую карту для осуществления возврата средств. Возврат средств на карту, отличную от карты оплаты, не осуществляется;
- в случае возврата средств на расчетный счет покупателя, предоставить кассиру банковские реквизиты.

Заявление на возврат и предоставленные документы рассматриваются администрацией МАУ «ДКМ» в срок не более 3 (трех) рабочих дней. По итогам рассмотрения принимается решение о возможности возврата средств. В случае положительного результата рассмотрения возврат средств осуществляется в кассе МАУ «ДКМ» в течение 7 (семи) дней после принятия решения. Возврат наличных средств осуществляется в день обращения в кассу. Возврат средств на карту осуществляется в сроки, установленные банком, выпустившим карту. Возврат средств на расчетный счет покупателя осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней.

3.8. Данные правила распространяются исключительно на билеты, приобретенные в кассе МАУ «ДКМ». Возврат билетов, приобретенных в иных местах, осуществляются по правилам организации-продавца.

3.9. Во всех случаях возврата билетов клиенту возмещается номинальная стоимость билета или процент от нее. Стоимость услуг, сопутствующих продаже билета, если таковые имели место быть, не возвращается ни в одном из перечисленных ниже случаев.

3.10. Билеты, приобретенные в кассе МАУ «ДКМ» с использованием скидки, промокода или с применением льгот, подлежат возврату и обмену только в случае отмены, замены или переноса мероприятия. Билеты, приобретенные в иных местах с использованием скидки, промокода или с применением льгот, подлежат обмену в организации-продавце по правилам организации.

4. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц

4.1. Юридическому лицу при бронировании билетов 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.

4.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет МАУ «ДКМ» билеты будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.

5. Согласие на обработку персональных данных

5.1. Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: сведения, которые необходимы для информирования о заказах, проводимых мероприятиях, корректного документального оформления правоотношений между МАУ «ДКМ» и Покупателем в целях: продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые МАУ «ДКМ», а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. МАУ «ДКМ» гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

6. Порядок предоставления участникам специальной военной операции и членам их семей (супруги, дети, родители) права бесплатного посещения МАУ «ДКМ», а также развлекательных мероприятий, проводящихся на муниципальном уровне в МАУ «ДКМ»

6.1. К членам семьи участников специальной военной операции (далее – заявители) относятся:

1) супруга (супруг);

2) несовершеннолетние дети участника специальной военной операции, включая усыновленных (удочеренных) детей, детей, находящихся под опекой, или подопечных, детей, переданных на воспитание в приемную семью;

3) дети в возрасте от 18 до 23 лет, обучающиеся в общеобразовательной организации, профессиональной образовательной организации или образовательной организации высшего образования по очной форме обучения, участника специальной военной операции, включая усыновленных (удочеренных) детей, детей, находящихся под опекой, или подопечных, детей, переданных на воспитание в приемную семью;

4) дети-инвалиды;

5) совместно проживающие с участником специальной военной операции родители (усыновители) (далее – родители (усыновители)).

Лицо, сопровождающее несовершеннолетних детей, детей-инвалидов, в целях посещения учреждения (далее – сопровождающее лицо), имеет право на бесплатное посещение учреждения, и иных мероприятий, проводимых (организуемых) учреждением при предоставлении документов, предусмотренных пунктом 6.5.

6.2. При отсутствии свободных мест на мероприятии обратившемуся гражданину

предлагается посетить иные мероприятия, приведенные в перечне мероприятий.

6.3. Учреждения осуществляют проверку представленных обратившимся гражданином в соответствии с пунктом 6.5 настоящего порядка документов и непосредственно после обращения принимают решение о бесплатном посещении учреждения или об отказе в бесплатном посещении учреждения.

6.4. Основаниями для принятия решения об отказе в бесплатном посещении учреждения являются:

1) непредставление или представление не в полном объеме документов, определенных пунктом 6.5;

2) несоответствие лица, обратившегося в учреждение, категориям заявителей, определенным пунктом 6.1.

6.5. Бесплатное посещение учреждения, мероприятий осуществляется путем личного обращения в учреждение с предъявлением обратившимся лицом следующих документов (копий документов):

1) паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность – представляется в отношении обратившихся граждан в возрасте старше 14 лет, а также сопровождающего лица;

2) свидетельство о рождении ребенка (детей) (свидетельство о рождении ребенка (детей), выданное компетентным органом иностранного государства (представляется вместе с его нотариально удостоверенным переводом на русский язык), – представляется в отношении ребенка (детей) участника специальной военной операции;

3) документ, подтверждающий факт усыновления (удочерения) ребенка (детей): вступившее в законную силу решение суда об усыновлении (удочерении) ребенка, свидетельство об усыновлении (удочерении) – представляется в отношении усыновленных (удочеренных) детей участника специальной военной операции;

4) документ, подтверждающий факт установления опеки (предварительной опеки), попечительства над ребенком (детьми), передачи на воспитание в приемную семью (выписка из решения органа опеки и попечительства об установлении над ребенком (детьми) опеки (попечительства), договор о передаче ребенка (детей) на воспитание в приемную семью) – представляется в отношении детей, находящихся под опекой, или подопечных либо детей, переданных на воспитание в приемную семью;

5) справка, подтверждающая факт установления инвалидности ребенку участника специальной военной операции;

6) документ (справка), выданный военным комиссариатом, подтверждающий участие гражданина в специальной военной операции;

7) свидетельство о заключении брака (свидетельство о заключении брака, выданное компетентным органом иностранного государства, представляется вместе с его нотариально удостоверенным переводом на русский язык) – представляется в отношении супруги (супруга) участника специальной военной операции, в паспорте гражданина Российской Федерации которой (которого) отсутствует отметка о регистрации брака;

8) иные документы, подтверждающие статус члена семьи участника специальной военной операции;

9) свидетельство о смерти участника специальной военной операции.

Копии документов, указанных в настоящем пункте, не заверенные органом (организацией), выдавшим соответствующие документы, или нотариально, представляются с предъявлением оригинала.

Копии документов, представленные с предъявлением оригинала, заверяются работником учреждения, осуществляющим прием документов, после чего оригиналы документов возвращаются обратившемуся лицу.

Лицом, обратившимся в учреждение, при обращении заполняется согласие на обработку персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».