

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом

МАУК «Центр культуры «Октябрь»

от 30 декабря 2020г. № 95

ПОРЯДОК

продажи и возврата билетов

в муниципальном автономном учреждении культуры

«Центр культуры «Октябрь»

городского округа город Бор Нижегородской области

(МАУК «Центр культуры «Октябрь»)

г. Бор 2020г.

1. Общие положения.

Настоящий порядок «Продажи и возврата билетов в муниципальном автономном учреждении культуры «Центр культуры «Октябрь», разработано в соответствии:

- Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ (ред. от 26.07.2019) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 06.06.2019 N 129-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации";
- Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- Федеральным законом от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) "О защите прав потребителей";
- Постановление Правительства РФ от 6 июня 2020 г. № 830 "О внесении изменений в Положение 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"
- Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. N 1491 г. Москва "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"
- другими законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Нижегородской области.

Информирование о действии настоящего Порядка проводится МАУК «Центр культуры «Октябрь» путем размещения его на информационном стенде, в кассе и на официальном сайте учреждения.

2. Порядок продажи билетов.

Приобрести билеты на платные мероприятия зритель может в кассе учреждения за наличный расчет.

Информацию о наличии билетов на конкретные даты и время проведения платных мероприятий, их стоимость зритель может получить в кассе учреждения по телефону 8(831-59) 2-17-69.

При приобретении билета на мероприятие, зрителю необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия указанные на афише, а также узнавать о них у кассиров. Ответственность за соблюдение данного условия лежит на родителях или иных законных представителях.

Приобретая билет на мероприятие, зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленного Порядка продажи и возврата билетов и посещения учреждения.

Подтверждение приобретения билета выдается на месте совершения оплаты — в виде кассового чека.

Кассовый чек содержит следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа;
- порядковый номер чека, номер смены;
- дата и время;
- место (адрес организации с почтовым индексом) осуществления расчета;
- наименование организации-пользователя;
- идентификационный номер налогоплательщика пользователя;
- признак расчета (получение средств от покупателя (клиента) - приход, возврат покупателю (клиенту) средств, полученных от него, - возврат прихода);
- наименование услуг платежа, их количество, цена (в валюте Российской Федерации) за единицу с учетом скидок и наценок;
- сумма расчета;
- форма расчета (оплата наличными деньгами и (или) в безналичном порядке); а также сумма оплаты наличными деньгами и (или) в безналичном порядке;
- должность и фамилия лица, осуществившего расчет с клиентом, оформившего кассовый чек и выдавшего клиенту;
- регистрационный номер контрольно-кассовой техники;
- заводской номер экземпляра модели фискального накопителя;
- фискальный признак документа;
- адрес сайта уполномоченного органа в сети "Интернет", на котором может быть осуществлена проверка факта записи этого расчета и подлинности фискального признака;
- порядковый номер фискального документа.

При приобретении билета (на мероприятие: спектакль, концерт и т.п.), в которых необходимо указать ряд и место, или которые продаются заранее до проведения платного мероприятия (клуб «Гармошечка», клуб «Ретро» и т.п.), зрителю в качестве подтверждения платежа выдается кассовый чек и информационный лист (далее билет) на котором указана дата, время мероприятия, ряд и место.

Билет действителен для посещения МАУК «Центр культуры «Октябрь» одним лицом – предъявителем билета. Каждый взрослый и каждый ребенок, не зависимо от возраста, должен иметь отдельный билет, за исключением посещения детских мероприятий, на которые могут пройти родители с одним ребенком до 3-х лет без предоставления ему отдельного места, если организатор мероприятия не утвердил иной порядок посещения мероприятия. Уточнить информацию о порядке посещения мероприятия можно в кассе.

Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации учреждения и контролерам билетов.

Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3. Порядок возврата билетов.

Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов с чеком, приобретенные только в кассе учреждения с неповрежденным контролем.

В случае повреждения, порчи и утраты билета с чеком дубликат не выдается, деньги не возвращаются.

Зритель вправе вернуть приобретенный билет на мероприятие и таким образом отказаться от посещения мероприятия, а также имеет право на возврат денежных средств в соответствии с условиями данного Порядка (Таблица №1: «Условия возврата и замены билетов»). Возврат билета осуществляется при наличии паспорта, кассового чека и заполненного заявления о возврате билета, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя. Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры РФ.

В случае отмены, замены или переноса, проводимого учреждением платного мероприятия, зритель вправе вернуть купленные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств. В этом случае, стоимость билетов на указанное мероприятие возвращается полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене мероприятия – до начала мероприятия;
- при отмене мероприятия – начиная со дня отмены мероприятия и в течение 5 рабочих дней, после даты, когда мероприятие должно было состояться;
- при переносе мероприятия на более позднюю дату - в 3-х-дневный срок до начала перенесенного мероприятия, в более поздний срок билеты возврату не подлежат;
- при переносе мероприятия на более раннюю дату - не позднее первоначальной даты начала мероприятия.

Возвращенные билеты могут продаваться вторично.

В случае отказа зрителя от посещения, проводимого учреждением платного мероприятия в связи с его болезнью, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетителю возмещается полная стоимость услуги в соответствии с условиями возврата и замены билетов данного Порядка (Таблица №1).

Таблица 1. Условия возврата и замены билетов

Причина отказа	В каком размере от стоимости услуги вернуть деньги	Примечания
При угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций (режима повышенной готовности)	100%	Срок возврата полной стоимости билета не позднее 180 дней со дня обращения посетителя.
В случае если организация не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов повышенной готовности не определила дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместила информацию об этом, такое мероприятие считается отмененным.	100%	Срок возврата полной стоимости билета не позднее 180 дней со дня обращения посетителя.
Отмена или перенос мероприятия по инициативе учреждения	100%	С согласия посетителя, вместо возврата стоимости услуги можно предложить другую дату посещения мероприятия

Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам – его болезнь или смерть члена семьи (близкого родственника)	100%	Обстоятельства, связанные с отказом посетитель должен подтвердить документально.
Посетитель отказался от посещения мероприятия до его проведения: – за 10 и более дней – за 5–9 дней – за 3–4 дня – менее чем 3 дня	– 100% – 50% –30% – денежные средства не возвращаются	Посетитель должен вернуть кассовый чек и билет.

3. Порядок возврата билетов

Возврат билета в день продажи

Ошибка кассира в оформлении чека в присутствии клиента:

- Кассир формирует чек «Возврат прихода» и пробивает его
- Кассир формирует новый чек с корректными данными и пробивает его
- Кассир выдаёт покупателю новый чек, билет и при необходимости компенсирует денежную разницу

Возврат билета зрителем в день продажи билета осуществляется в том же порядке как «Возврат билета до мероприятия».

Возврат билета до мероприятия.

Зритель пишет заявление (Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры РФ), содержащее в том числе согласие на обработку персональных данных.

Кассир сверяет корректность указанных в заявлении паспортных данных и реквизитов чека

Внимание: Заявление, билет с чеком остаются в кассе Центра культуры «Октябрь».

Муниципальное автономное учреждение культуры «Центр культуры «Октябрь»
606440, Нижегородская обл., г. Бор, ул. Интернациональная, д. 26

От _____
(ФИО)

Паспорт: _____

Адрес, e-mail, телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения мероприятия:

Наименование мероприятия:	
Дата и время проведения:	
Цена билета:	
Способ оплаты билета:	Наличные
Номер заказа:	
Номер билета:	
Место в зрительном зале:	

Приложение: билет № _____
согласен(а). Мне понятно, что отсчет срока возврата билета начинается с даты регистрации настоящего заявления.

Заявитель: _____ / _____ (подпись /
расшифровка).

«__» _____ 20__ г.

Заполняется МАУК «Центр культуры «Октябрь»:

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись /
расшифровка). Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__
г. № _____.

Решение о возврате: _____

100% стоимости билета, при возврате билета не позднее чем за 10 дней до дня проведения спектакля	
50% стоимости билета, при возврате билета менее чем за десять дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения спектакля	
30% стоимости билета при возврате билета менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения спектакля	

Итого сумма денежных средств, подлежащих возврату: _____ рублей.

_____/____ «__» _____