

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
В МБУ ДК «ЮБИЛЕЙНЫЙ»
(далее – Правила)**

1. Термины и определения, используемые в Правилах:

«Учреждение» – МБУ ДК «Юбилейный»;

«Сайт Учреждения» – официальный сайт МБУ ДК «Юбилейный»
<https://дкюбилейный.рф/>;

«Мероприятие» – концерт, представление, игровая программа, конкурс, фестиваль, танцевальная программа и т.д. - любое событие, которое проводится в Учреждении для посетителей;

«Билет», «электронный билет» – документ, оформленный в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия, проводимого Учреждением;

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

2. Общие положения.

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», утв. ВС РФ 09.10.1992г. № 3612-1 (ред. от 24.06.2025г.), постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

2.2. Приобретая билет на мероприятия Учреждения, посетитель тем самым подтверждает факт заключения с Учреждением договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с настоящими Правилами и Правилами посещения мероприятий МБУ ДК «Юбилейный».

2.3. Цены на билеты устанавливаются Учреждением самостоятельно в соответствии с Порядком оказания платных услуг, учета и распределения средств, поступивших от оказания платных услуг, безвозмездных поступлений от физических и юридических лиц, в том числе добровольных пожертвований, и средств от иной приносящей доход деятельности (далее – Порядок оказания платных услуг). Порядок предоставления льгот, в том числе в виде скидок от цены билета, указан в Приложении № 3 к Порядку оказания платных услуг.

2.4. Учреждение имеет право изменять Правила продажи и возврата билетов в одностороннем порядке.

3. Правила продажи билетов.

3.1. Посетитель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Учреждения и на официальном сайте Учреждения (через сервис Quick Tickets).

3.2. Информация о мероприятиях, организуемых Учреждением, а также об отмене или переносе мероприятий размещается на информационных стендах в кассовом зале и вестибюле Учреждения, на официальном сайте и официальных страницах Учреждения в социальных сетях. Также информацию о мероприятиях можно получить по телефонам: 45-68-00 (касса), 45-00-77 (отдел по основной деятельности).

3.3. Информацию о стоимости билетов и наличии билетов на мероприятия посетитель может получить в кассе Учреждения по телефону: 45-68-00.

3.4. При покупке билета Посетителю в момент расчета между Учреждением и Посетителем выдается кассовый чек и билет, содержащий информацию о мероприятии.

3.5. По одному билету на мероприятие может пройти только один зритель, независимо от возраста и льготной категории.

3.6. При групповом посещении (детские дошкольные и общеобразовательные учреждения, учреждения дополнительного образования) от 10 человек в зрительный зал с группой бесплатно допускается один взрослый сопровождающий. Входной билет для сопровождающего оформляется в кассе Учреждения.

3.7. При входе в зал Посетитель должен предъявить контролеру билет, либо его изображение на экране гаджета (планшет, смартфон и т.д.). Посетитель несет ответственность за уникальность билета.

3.8. В случае не допуска на мероприятие Посетителя контролером (при повторном предъявлении уникального QR-кода), предъявитель билета может обратиться к администратору для выяснения причин.

4. Возврат билетов по инициативе посетителя

4.1. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета не позднее, чем за 3 дня до даты мероприятия. Билеты принимаются к возврату на основании заявления о возврате денежных средств и при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя). К заявлению о возврате денежных средств прилагается:

- распечатанная копия неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия документа, удостоверяющего личность Посетителя или его представителя (в случае, если заявление подается представителем Посетителя);
- копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Посетителя).

4.2. Возврат денежных средств Посетителю за билеты, приобретенные в кассе Учреждения, осуществляется тем же способом, которым был приобретен билет:

- в случае приобретения билета за наличный расчет – возврат денежных средств осуществляется наличными денежными средствами;
- в случае оплаты приобретенного билета безналичным способом – возврат денежных средств осуществляется путем перечисления денежных средств на счет, с которого была произведена оплата билета. Срок поступления денежных средств на счет Посетителя зависит от банка, осуществляющего зачисление денежных средств.

4.3. Возврат электронных билетов на мероприятия Учреждения, приобретенные через сервис Quick Tickets, осуществляется Клиентом самостоятельно не позднее, чем за 3 дня до даты мероприятия. Оформить возврат можно через онлайн-чат на сайте quicketickets.ru, нажав на кнопку «Служба заботы», либо обратившись в службу поддержки через электронную почту: help@quicketickets.ru.

4.4. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия Учреждения менее чем за 3 дня до даты проведения мероприятия, за исключением особых случаев (болезнь Посетителя или смерть близкого родственника), денежные средства за билет Посетителю **не возвращаются**.

4.5. Возврат денежных средств в связи с отказом Посетителя **по причине болезни**.

4.5.1. В связи с болезнью Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств не позднее дня проведения мероприятия. Прием заявления о возврате денежных средств осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

4.5.2. К заявлению о возврате денежных средств в связи с болезнью прилагается:

- распечатанная копия неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия листа нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией, подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им мероприятия;
- копия документа, удостоверяющего личность Посетителя или его представителя (в случае, если заявление подается представителем Посетителя);

- копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Посетителя).

4.5.3. Посетитель вправе предоставить копию листа нетрудоспособности либо справку (п.4.5.2.) в течение 14-ти дней со дня проведения мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью предоставлено в срок, указанный в п.4.5.1.

4.5.4. В случае подачи заявления о возврате в связи с болезнью в электронном формате Посетитель предоставляет оригинал заявления и документы, указанные в п.4.5.2., в течение 14-ти дней со дня проведения мероприятия.

4.5.5. Учреждение в течение 10-ти дней со дня приема заявления и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение, о принятом решении сообщает Посетителю не позднее 3-х дней после принятия решения. Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10-ти дней со дня принятия решения о возврате.

4.6. Возврат денежных средств в связи со смертью родственника:

4.6.1. В связи со смертью родственника Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств не позднее дня проведения мероприятия. Прием заявления о возврате денежных средств осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя.

4.6.2. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- распечатанная копия неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- копия свидетельства о смерти лица, являющегося членом семьи Посетителя или его близким родственником;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя либо близким родственником.
- копия документа, удостоверяющего личность Посетителя или его представителя (в случае, если заявление подается представителем Посетителя);
- копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Посетителя).

4.6.3. Посетитель вправе предоставить документы, указанные в п.4.6.2., в течение 14-ти дней со дня проведения мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника предоставлено в срок, указанный в п.4.6.1.

4.6.4. В случае подачи заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронном формате Посетитель предоставляет оригинал заявления и документы, указанные в п.4.6.2., в течение 14-ти дней со дня проведения мероприятия.

4.6.5. Учреждение в течение 10-ти дней со дня приема заявления и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение, о принятом решении сообщает Посетителю не позднее 3-х дней после принятия решения. Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10-ти дней со дня принятия решения о возврате.

4.7. Иные случаи возврата билетов:

4.7.1. В случае отмены мероприятия возвращается 100% цены билета в срок до 10 дней после даты мероприятия.

4.7.2. В случае переноса мероприятия на более позднюю дату возмещается 100% цены билета при условии, что билет сдается до первоначальной даты.

4.8. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

4.9. Учреждение оставляет за собой право не принимать к возврату билеты на мероприятия, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки).

4.10. В случае опоздания или непосещения мероприятия, нарушения Посетителем Правил посещения, стоимость билета не возвращается.

Форма заявления о возврате билета по инициативе Посетителя

Директору
МБУ ДК «Юбилейный»
Е.Н. Главатских

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Фамилия Имя Отчество, полностью)
паспортные данные: _____
(серия и номер паспорта, кем и когда выдан)

(адрес регистрации, телефон, электронная почта)
прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме (_____) руб. за билет в
связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия: _____

Дата, время проведения мероприятия: _____

Место размещения Посетителя (ряд, место): _____

Информация о форме оплаты покупки билета в кассе Учреждения: наличный/ безналичный
расчет (нужное подчеркнуть)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) копия документа, удостоверяющего личность Посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем Посетителя);
- 2) копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Посетителя).
- 3) распечатанная копия неиспользованного электронного билета;
- 4) копия электронного кассового чека.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020г. №1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов в МБУ ДК «Юбилейный», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку МБУ ДК «Юбилейный» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

«__» _____ 20__ г. Подпись _____

Заявление на возврат денежных средств принято (заполняется Учреждением):

Дата _____

ФИО кассира _____

Решение о возврате _____

ВНИМАНИЕ! Срок возврата денежных средств на банковскую карту Посетителя в течение 3-30 дней с даты приема заявления.

Форма заявления о возврате билета в связи с болезнью Посетителя

Директору
МБУ ДК «Юбилейный»
Е.Н. Главатских

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Фамилия Имя Отчество, полностью)

паспортные данные: _____
(серия и номер паспорта, кем и когда выдан)

_____ (адрес регистрации, телефон, электронная почта)
прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме (_____) руб. за билет в

связи с отказом от посещения мероприятия по причине моей болезни.

Наименование мероприятия: _____

Дата, время проведения мероприятия: _____

Место размещения Посетителя (ряд, место): _____

Информация о форме оплаты покупки билета в кассе Учреждения: наличный/ безналичный
расчет (*нужное подчеркнуть*)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (*нужное отметить*):

- 1) копия документа, удостоверяющего личность Посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем Посетителя);
- 2) копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Посетителя).
- 3) распечатанная копия неиспользованного электронного билета;
- 4) копия электронного кассового чека;
- 5) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить меня (*нужное отметить*):

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (*нужное отметить*):

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020г. №1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов в МБУ ДК «Юбилейный», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку МБУ ДК «Юбилейный» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания

настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

«__» _____ 20__ г.

Подпись _____

Заявление на возврат денежных средств принято (заполняется Учреждением):

Дата _____

ФИО кассира _____

Решение о возврате _____

ВНИМАНИЕ! Срок возврата денежных средств на банковскую карту Посетителя в течение 3-30 дней с даты приема заявления.

Приложение №3 к
Правилам продажи и возврата билетов
в МБУ ДК «Юбилейный»

Форма заявления о возврате билета в связи со смертью члена семьи Посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

Директору
МБУ ДК «Юбилейный»
Е.Н. Главатских

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(Фамилия Имя Отчество, полностью)

паспортные данные: _____
(серия и номер паспорта, кем и когда выдан)

_____ (адрес регистрации, телефон, электронная почта)
прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме (_____) руб. за билет в

связи с отказом от посещения мероприятия по причине смерти члена моей семьи /моего близкого родственника.

Наименование мероприятия: _____

Дата, время проведения мероприятия: _____

Место размещения Посетителя (ряд, место): _____

Информация о форме оплаты покупки билета в кассе Учреждения: наличный/ безналичный расчет (нужное подчеркнуть)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) копия документа, удостоверяющего личность Посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем Посетителя);

- 2) копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Посетителя).
- 3) распечатанная копия неиспользованного электронного билета;
- 4) копия электронного кассового чека;
- 5) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником;
- 6) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить меня (*нужное отметить*):

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня (*нужное отметить*):

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020г. №1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов в МБУ ДК «Юбилейный», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку МБУ ДК «Юбилейный» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

«__» _____ 20__ г.

Подпись _____

Заявление на возврат денежных средств принято (заполняется Учреждением):

Дата _____

ФИО кассира _____

Решение о возврате _____

ВНИМАНИЕ! Срок возврата денежных средств на банковскую карту Посетителя в течение 3-30 дней с даты приема заявления.