**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА МЕРОПРИЯТИЯ, ПРОВОДИМЫЕ В КОНЦЕРТНОМ ЗАЛЕ МАУК «СДКиС»**

Настоящие правила действуют с 01.07.2019 года.

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССЕ МАУК «СДКиС»

3. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ МАУК «СДКиС»

4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПОКУПКИ И ПО СПЕЦИАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ

5.ЗАКАЗ БИЛЕТОВ ПО ТЕЛЕФОНУ

6. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

7. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА МАУК «СДКиС»

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1** Настоящий документ содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Зрителя и МАУК «СДКиС» (Исполнитель, Учреждение) при продаже билетов (далее по тексту – Правила).

**1.2**Билет является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.

**1.3** Приобретая билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и правил поведения в МАУК «СДКиС».

**1.4** Билет действителен на одно лицо

**1.5** Билет дает право однократного входа на мероприятие.

**1.6** Билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

**1.7** Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, а также без кассового чека, является недействительным и не предоставляет право прохода в Учреждение.

**1.8** В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета МАУК «СДКиС» рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях, попечителях и других законных представителях детей.

**1.9** Продажа билетов производится в кассе МАУК «СДКиС» по адресу г.Ставрополь, улица Ленина 251 и на официальном сайте МАУК «СДКиС» - www.сдкис.рф.

**1.10** Учреждение доступно для посещения людьми с ограниченными возможностями. Для комфортного прохода на мероприятия имеется специализированный лифт, который находится справа от центрального входа. Необходимо заранее связаться с Учреждением по телефону 35-66-48. Представитель Учреждения встретит Зрителя у входа и проведёт к месту, указанному в билете

**1.11** Контроль прохода зрителей в концертный зал МАУК «СДКиС» осуществляется по билетам с использованием автоматизированной системы контроля.

**1.12** После приобретения билета следите за информацией о концерте на случай изменений, касающихся его проведения (о перенесении даты и/или времени начала мероприятия, об отмене или замене мероприятия и т.п.).

**1.13.** Ответственность Исполнителя перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов.

**2.ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССЕ МАУК «СДКиС»**

**2.1.**Билет является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой бланк, на который наносится информация о мероприятии, ряд и место размещения Зрителя в зале, иные данные об услуге. Одновременно с билетом зритель получает чек в соответствии с требованиями Федерального закона от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

**2.2.** Информация о местонахождении и режиме работы кассы МАУК «СДКиС» размещена на сайте: [www.сдкис.рф](http://www.сдкис.рф).

**2.3** Продажа билетов в кассе МАУК «СДКиС» производится в российских рублях по указанным на билетах ценам.

**3. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ МАУК «СДКиС»**

**3.1** Покупка электронного билета возможна при регистрации Зрителя (Пользователя) на сайте www.сдкис.рф. Электронный билет содержит уникальный штрих-код. Электронные билеты формируются с использованием автоматизированный системы, которая имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создает и сохраняет уникальный номер заказа. Пользователь получает чек в соответствии с требованиями Федерального закона от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

**3.2** Пользователь в момент регистрации соглашается соблюдать установленные Исполнителем правила при покупке билета, соглашается с условиями предоставления требуемых персональных данных.

**3.3** В процессе регистрации Пользователь указывает электронный адрес.

**3.4** При приобретении электронного билета может взиматься сервисный сбор, сведения о размерах которого размещены на сайте.

**3.5** Для восстановления утраченного пароля Пользователь может воспользоваться функциональной кнопкой «Забыли пароль». На электронный адрес Пользователя автоматически высылается ссылка для восстановления пароля.

**3.6** Пользователь несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на Сайте под его именем и обязан немедленно уведомить МАУК «СДКиС» любым доступным способом о случае несанкционированного его использования.

**3.7** Покупка билета на сайте производится в зарегистрированном личном кабинете на сайте МАУК «СДКиС», куда Пользователь входит под своим логином и паролем, либо путем указания электронного адреса, фамилии и имени на сайте МАУК «СДКиС» www.сдкис.рф.

**3.8** Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем Visa, Visa Electron, MasterCard, Maestro, МИР.

**3.9** Система предлагает Пользователю выбрать в афише среди доступных (в этом случае на странице мероприятия высвечивается кнопка «Купить») интересующее мероприятие в определенную дату и время.

**3.10** Выбранные Покупателем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, после чего производится оплата билетов.

**3.11** После подтверждения успешной оплаты, электронный билет с уникальным штрихкодом и чек отправляется на указанный адрес электронной почты.

**3.12** При покупке билетов на сайте, следует обратить внимание:

• В случае, когда продажа билетов еще не открывалась, кнопка «Купить» будет неактивна.

• Максимальное количество приобретаемых билетов и сумма покупки при одном заказе индивидуальна для каждого мероприятия и указывается на сайте.

• В случае, когда у Пользователя имеется неоплаченный заказ, система не позволит создать новый.

• В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

**3.13** Правила использования электронного билета:

• Электронный билет и чек должны быть распечатаны на бумаге. Для беспрепятственного прохода через систему контроля должно быть высокое качество печати.

• Электронный билет предъявляется вместе с чеком и предоставляет Зрителю право однократного прохода через систему контроля на указанное мероприятие в определенную дату и время.

• Электронный билет действителен при предъявлении одновременно с чеком, для одного лица и не требует обмена на оригинальный билет.

**3.14** Исполнитель обязуется использовать информацию, полученную от Пользователя, только для организации работы Сайта.

**3.15** Исполнитель имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Пользователя в случае нарушения установленных правил.

**3.16** Исполнитель имеет право в любой момент прекратить действие Сайта без предварительного уведомления Пользователя. МАУК «СДКиС» не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

**3.17** Исполнитель не несет ответственности за любые прямые и непрямые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

**3.18** Исполнитель не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей.

**3.19** Ответственность Исполнителя перед Пользователем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Исполнителем и Пользователем разрешаются путем переговоров.

**4.ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПОКУПКИ И ПО СПЕЦИАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ**

4.1 На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов:

4.1.1 Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

4.1.2 Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

4.1.3 Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

4.1.4 В соответствии с Законом РФ №4301-I от 15.01.1993 г. "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы" и Законом РФ №5 ФЗ от 12.01.1995 г. "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.

4.2 Граждане вышеуказанных категорий приобретают билеты вне очереди при предъявлении общегражданского паспорта и документов, подтверждающих их принадлежность к соответствующей категории.

**5.ЗАКАЗ БИЛЕТОВ ПО ТЕЛЕФОНУ**

**5.1** Заказ (бронирование) билетов по телефону осуществляется через кассу МАУК «СДКиС»: (8652) 35-66-48.

Режим работы кассы: Пн-Вс – 10.00-19.00, перерыв с 14.00 до 15.00

**5.2** Срок брони и максимальное количество бронируемых билетов устанавливаются для каждого мероприятия индивидуально, по истечении которого заказ автоматически аннулируется системой.

**6. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ**

**6.1** Возврат билетов производится в соответствии с действующим законодательством при предъявлении документов, подтверждающих приобретение билета лицом, заявившим о его возврате.

**6.2** Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленную дату мероприятия.

**7. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА МАУК «СДКиС»**

 «Этикет Дворца»:

7.1.**Посещение концерта - это праздничное событие, на которое нужно соответствующе одеться.**

7.2.**Не забудьте снять верхнюю одежду.**

Гардероб начинает работу за 1 час до официально объявленного времени начала мероприятия. Принятие вещей на хранение удостоверяется выдачей номерного жетона на верхнюю одежду и головные уборы. На хранение не принимаются деньги, ценные вещи, ключи, сотовые телефоны и дамские сумочки, а также продукты питания.

После окончания мероприятия гардероб работает в течение 40 минут, в случае утери номерка зритель возмещает его стоимость в размере 200 рублей.

7.3.**Опаздывать к началу концерта считается недопустимым.**

Приезжайте на мероприятие минут за 30-40 до начала. Занимать свои места следует после приглашения в зрительный зал. Однако, если по каким-либо причинам Вам пришлось опоздать, необходимо подождать окончания акта, части концерта или музыкального произведения и потом уже пройти к своим местам. Идти вдоль ряда нужно, повернувшись лицом к другим зрителям. При этом следует извиниться перед ними за причиняемое беспокойство. Раннее занявшие свои места зрители встают со своих мест и предлагают более удобный подход.

7.4.**Занимайте места согласно купленным билетам.**

Билет действителен на одно лицо независимо от возраста, зритель обязан сохранять билет до конца мероприятия и предъявлять по требованию администрации. Зритель обязан занимать место в зрительном зале согласно билету.

7.5.**В целях безопасности соблюдайте правила поведения во Дворце.**

В целях обеспечения безопасности, вход зрителей в здание  осуществляется через линию контроля, оборудованную стационарными и ручными металлоискателями, с целью выявления запрещенных к проносу в здание предметов. Лица, имеющие кардиостимуляторы и иные устройства медицинского характера, при подходе к линии контроля обязаны сообщить об этом контроллеру. К зрителям с ограниченной подвижностью применяется контроль ручным металлоискателем. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация имеет право отказать ему в посещении. Соблюдайте общественный порядок и правила противопожарной безопасности.

ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- курение в здании и на прилегающей территории;

- вход в здание СДКиС и нахождение на прилегающей площади в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в грязной и пачкающей одежде;

- проносить в здание СДКиС любые виды оружия, боеприпасов, специальных средств (газовые баллончики, электрошоковые устройства, искровые разрядники и т.п.), легковоспламеняющихся веществ и пиротехники.

- проносить в здание СДКиС любые жидкости (воду, напитки и т.д). Для удобства и комфорта зрителей в фойе второго этажа СДКиС расположены кулеры с очищенной водой.

- проносить в зрительный зал крупногабаритные предметы, алкоголь, наркотические вещества. Предметы, запрещенные или ограниченные в обороте и иные предметы опасные для окружающих людей по мнению охраны учреждения.

- брать в руки, открывать, сдвигать с места обнаруженные зрителем в помещениях МАУК «СДКиС» подозрительные предметы. В случае их обнаружения необходимо немедленно сообщить об этом любому представителю администрации или охраны.

Зрители, нарушающие вышеуказанные положения, обязаны покинуть зрительный зал, при этом компенсация стоимости билета зрителю не производится.

7.6.**Берегите имущество Дворца.**

7.7.**Соблюдение тишины во время мероприятия – одно из главных правил.**

Перед началом действия отключите мобильные телефоны или переведите его на беззвучный режим. Нельзя во время концерта громко разговаривать по телефону,  с соседом, или весь концерт перешептываться, отвлекая других зрителей.

7.8.**Во время концерта запрещается вести фото и видео-съемку.**

7.9.**Есть во время концерта очень неприлично**

7.10.**Не надо торопиться уходить.**

После ухода артиста (артистов) со сцены, уходить нужно в порядке очереди, не создавая суеты. Если все пришедшие будут правильно покидать зал, то не будет возникать очереди. В гардеробе работает достаточное количество сотрудников, которые оперативно отдадут Вам верхнюю одежду и Вам не придется долго ждать.

**Приобретая билет, Вы соглашаетесь с установленными правилами.**