

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУРЫ И СПОРТА»
ГОРОДА СТАВРОПОЛЯ**

ПРИКАЗ № 11

г. Ставрополь

«31» января 2025 г.

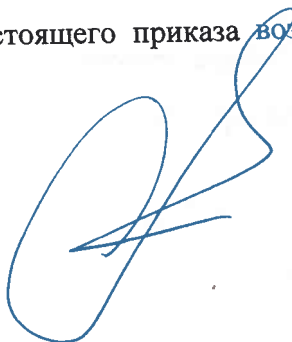
об утверждении правил продажи и возврата билетов

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федерального закона Российской Федерации от 22 мая 2003г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 18.09.2020г. № 1491 «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», Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 17 июня 2020г. № 664 «Об утверждении порядка формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета, абонемента и экскурсионной путевки», Уставом МАУК «СДКиС».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 01 февраля 2025г. правила продажи и возврата билетов муниципального автономного учреждения культуры «Ставропольский Дворец культуры и спорта» в новой редакции (приложение № 1 к приказу) (далее – Правила).
2. Утвердить перечень сопутствующих услуг, оказываемых МАУК «СДКиС» покупателям билетов (приложение № 2 к приказу) (далее – Перечень).
3. Приказ № 86 от 23.06.2022г. «Об утверждении правил продажи билетов в концертный зал «Ставрополь» признать утратившим силу.
4. Кассиру Зверевой С.И. осуществлять продажу и возврат билетов в кассе МАУК «СДКиС» согласно утвержденным Правилам.
5. Заместителю главного бухгалтера Масько И.Р. производить продажу и возврат электронных билетов на сайте МАУК «СДКиС» согласно утвержденным Правилам.
6. Заместителю директора Кирсановой В.В. обеспечить выполнение Правил при проведении мероприятий в концертном зале МАУК «СДКиС».
7. Администратору Чуюс Э.М, разместить Правила на официальном сайте сдкис.рф для общего доступа.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Кирсанову В.В.

Директор



Г. Е. Левин

Правила продажи и возврата билетов

**Муниципального автономного учреждения культуры
«Ставропольский Дворец культуры и спорта»
города Ставрополя**

Настоящие правила действуют с 01.02.2025 года.

Оглавление

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	3
2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССЕ МАУК «СДКиС»	5
3. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ МАУК «СДКиС».....	5
4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПОКУПКИ И ПО СПЕЦИАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ	7
5. БРОНИРОВАНИЕ БИЛЕТОВ ПО ТЕЛЕФОНУ	7
6. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ	8
7. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ	13
8. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА МАУК «СДКиС» ...	14

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи билетов муниципального автономного учреждения культуры «Ставропольский Дворец культуры и спорта» города Ставрополя (далее МАУК «СДКиС, Учреждение) содержит основные положения, регулирующие взаимоотношения Посетителя (Покупателя) и МАУК «СДКиС» при продаже билетов (далее по тексту - Правила) на Мероприятия, а также оказания сопутствующих услуг.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. № 1491 «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», Уставом МАУК «СДКиС».

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения в кассах и на официальном сайте МАУК «СДКиС» <http://сджис.рф> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Посетителем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между МАУК «СДКиС» и Посетителем по покупке-продаже Билетов.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

1.3.1. **Билет** - документ, содержащий штрихкод, подтверждающий заключение договора возмездного оказания услуг по показу культурно-массовых, зрелищно-развлекательных, спортивно-зрелищных Мероприятий с его Организаторами, а также удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Мероприятия. Требования к форме и обязательным реквизитам Билета определяются в соответствии с Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702.

1.3.2. **Договор возмездного оказания услуг по показу Мероприятия** – договор, заключенный на условиях настоящей Оферты между Организатором и Посетителем, в соответствии с которым Организатор принимает на себя обязательства обеспечить проведение Мероприятия в месте и времени, указанном на Билете, а также обеспечить возможность прохода Посетителя на Мероприятие по приобретённому Билету. Оформление МАУК «СДКиС» Билета на Мероприятие подтверждает заключение Договора возмездного оказания услуг по показу Мероприятия между Посетителем и Организатором Мероприятия;

1.2.3. **Договор оказания услуг по продаже Билетов** – договор,

заключенный (заключаемый) на условиях настоящей Оферты между Посетителем и МАУК «СДКиС», в соответствии с которым МАУК «СДКИС» оказывает Посетителю услуги по реализации (продажи), бронированию и оформлению Билетов на Мероприятия, а также иные сопутствующие услуги, а Посетитель их оплачивает. Услуга МАУК «СДКиС» считается оказанной с момента продажи Билета.

1.2.4. Мероприятие – театрално-зрелищное, культурно-просветительское или зрелищно-развлекательное мероприятие, в том числе спектакль, концерт, фестиваль, шоу, а также любое иное событие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – Билета;

1.2.5. Организатор мероприятия - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который на основании соответствующих договоров с исполнителями осуществляет организацию и проведение Мероприятия, а также несет ответственность за его проведение перед Посетителями. Информация об Организаторе Мероприятия указывается в билете (электронном билете).

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

1.2.7. Сервисный сбор - плата за оказание Посетителю дополнительных услуг (сопутствующих) услуг при реализации билетов (услуги по бронированию, услуги по оформлению билета, услуги по информированию покупателей о проводимых мероприятиях, об отмене, замене, переносе мероприятий, а также иные информационно-консультативные услуги, оказываемые по средством сайта МАУК «СДКиС» и с использованием иных каналов связи). Дополнительные услуги МАУК «СДКиС» считаются оказанными в момент приобретения Билета.

1.4. Приобретая билет, Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Организатором Мероприятия и принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил продажи и возврата билетов и правил поведения в МАУК «СДКиС».

1.5. Билет действителен на одно лицо и дает право однократного посещения Мероприятия.

1.6. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность Билет, кассового чека. Билет, приобретенный в кассе МАУК «СДКиС» 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 права посещения Мероприятия.

1.8. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 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. При продаже электронных билетов взимается **сервисный сбор. При возврате Билетов сервисной сбор не возвращается.**

1.10. Контроль прохода Посетителей в концертный зал МАУК «СДКиС» осуществляется по Билетам с использованием автоматизированной системы контроля.

1.11. МАУК «СДКиС» не несет ответственность за отмену, замену или перенос Мероприятия, возможность прохода на Мероприятие в случае нарушения Посетителем условий настоящих Правил и (или) Договоров, а равно за любые случаи неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения Договора возмездного оказания услуг по показу культурно-массовых, зрелищно-развлекательных, спортивно-зрелищных Мероприятий в связи с тем, что МАУК «СДКиС» не является обязанным лицом, а равно стороной по такому Договору, заключенному между Организатором и Посетителем в связи с приобретением Билета.

1.12. Пункт 1.11. не применяется в случае, когда Организатором Мероприятия выступает МАУК «СДКиС».

2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССЕ МАУК «СДКиС»

2.1. Продажа Билетов производится в кассе МАУК «СДКиС» по адресу г. Ставрополь, улица Ленина 251.

2.2. Одновременно с билетом Посетитель 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».

2.3. Информация о местонахождении и режиме работы кассы МАУК «СДКиС» размещена на сайте: сджис.рф.

2.4. Продажа билетов в кассе МАУК «СДКиС» производится в российских рублях по указанным ценам (номиналу) за наличный расчет или с использованием безналичных платежных средств .

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

3.1. Покупка электронного билета возможна при регистрации Посетителя на сайте МАУК «СДКиС». Электронный билет содержит уникальный штрих-код. Электронные билеты формируются с использованием автоматизированной 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. Возможность покупки электронного билета на сайте МАУК «СДКиС» предоставляется Посетителю после ознакомления с настоящими

Правилами продажи и возврата билетов, правилами посещения концертного зала МАУК «СДКиС», условиями предоставления персональных данных и подтверждения своего согласие с ними путем проставления специальных отметок в личном кабинете Посетителя.

3.3. В процессе регистрации Посетитель указывает свой электронный адрес.

3.4. При продаже электронного билета взимается сервисный сбор в размере 9,9% от стоимости Билета.

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

3.6. Посетитель 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 Посетитель входит под своим логином и паролем, либо путем указания электронного адреса, фамилии и имени на сайте МАУК «СДКиС».

3.8. Система предлагает Посетителю выбрать на сайте интересующее мероприятие в определенную дату и время.

3.9. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, после чего производится оплата билетов.

3.10. После подтверждения успешной оплаты, электронный билет и чек отправляется на указанный адрес электронной почты.

3.11. При покупке билетов на сайте, Посетителю следует обратить внимание, что в случае наличия у Посетителя неоплаченного заказа, система не позволит создать новый заказ.

3.12. 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 Посетителю 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.

- МАУК «СДКиС» не несет ответственности за какие-либо убытки, возникающие у Посетителя, в случае нарушения условий настоящего пункта, в связи с тем, что МАУК «СДКиС» не является стороной по Договору оказания услуг по показу Мероприятия.

3.13. МАУК «СДКиС» обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, только для оказания услуг по реализации билетов.

3.14. МАУК «СДКиС» имеет право в одностороннем порядке установить

ограничения для Посетителя в случае нарушения установленных правил.

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

3.16. МАУК «СДКиС» не несет ответственности за любые прямые и не прямые убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

3.17. МАУК «СДКиС» не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей.

3.18. Ответственность МАУК «СДКиС» перед Посетителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между МАУК «СДКиС» и Посетителем 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 №4301-1 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. БРОНИРОВАНИЕ БИЛЕТОВ ПО ТЕЛЕФОНУ

5.1. Услуга бронирования билетов по телефону осуществляется через

кассу МАУК «СДКиС»: (8652) 35-66-48.

5.2. Срок брони и максимальное количество бронируемых билетов устанавливаются для каждого мероприятия индивидуально. По истечении срока бронирования заказ аннулируется автоматически.

6. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

6.1. Правила возврата билетов, электронных билетов устанавливаются на основании Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 "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" (далее – порядок возврата). Формы заявлений о возврате билетов (электронных билетов) утверждены Приказом Минкультуры России от 22.03.2021 N 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия"

6.2. Возврат билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью Посетителя или смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

6.3. Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Сервисный сбор, а также любые комиссии, установленные банком, в стоимость билета не включаются и не подлежат возврату.

6.4. При возврате билета, купленного в кассе МАУК «СДКиС» с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен, и чек. Возврат денежных средств за билеты, купленные по банковской карте в кассе и на сайте МАУК «СДКиС», осуществляется на карту, которой билет были оплачены при покупке, в сроки, установленные Банком-эмитентом карты.

6.5. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по своей инициативе Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета) и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных Посетителя (далее - заявление о возврате)).

Форма заявления о возврате утверждена Приказом Министерством культуры Российской Федерации от 22.03.2021 N 351.

Заявление о возврате предоставляется Посетителем в кассу МАУК «СДКиС» при предъявлении документа удостоверяющего личность посетителя (его представителя) либо направляется Посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомления о вручении.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. При возврате электронного билета прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека. В случае представления заявления о возврате представителем Посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.6. Заявление о возврате билета в случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе рассматривается в порядке и сроки, установленные правилами возврата, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491.

6.7. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе, Посетитель имеет право при возврате билета: не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия МАУК «СДКиС» вправе не возвращать Посетителю стоимость билета.

6.8. Особенности возврата билетов в связи с отказом Посетителя от посещения Мероприятия в связи с болезнью Посетителя.

6.8.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью.

Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Посетителем (его представителем) в МАУК «СДКиС» либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Посетителем приобретен билет (электронный билет). Заявление в электронной форме направляется по электронной почте: sdkis@sdkis.ru.

6.8.2. Представление заявления о возврате в связи с болезнью в МАУК «СДКиС» производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя). К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

6.8.3. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им Мероприятия.

в) копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность в случае подачи заявления представителем Посетителя.

6.8.4. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в п. 6.8.1., документов, подтверждающих заболевание, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем в срок.

6.8.5. В случае подачи Посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме Посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пункте 6.8.3. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

6.8.6. Рассмотрение заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

6.8.7. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.8.4. настоящих Правил) представлены в МАУК «СДКиС» либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения Мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 6.8.3. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет) приобретенные до возникновения у Посетителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

6.9. Особенности возврата билетов в связи с отказом Посетителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации.

6.9.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

6.9.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется Посетителем (его представителем) в МАУК «СДКиС» либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Посетителем был приобретен билет (электронный билет). Заявление в электронной форме направляется по электронной почте: sdkis@sdkis.ru.

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

а) оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащих реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) 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).

6.9.4. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем Посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.9.5. В случае невозможности представления Посетителем документов, указанных в п.6.9.3., в срок, указанный в п. 6.9.2, Посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника представлено Посетителем в установленный срок.

6.9.6. В случае подачи Посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в п.6.9.3., не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

6.9.7. Заявление о возврате рассматривается в течение 10 дней со дня приема документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления вышеуказанных документов в полном объеме.

6.9.8. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы, предусмотренные настоящими правилами представлены не позднее дня проведения зрелищного Мероприятия;

в) требуемые документы представлены в сроки, установленные настоящими правилами;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими правилами;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия;

ж) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Посетителем билета (электронного билета);

6.10. Особенности возврата билетов в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия.

6.10.1. Информация об отмене, замене или переносе Мероприятия и о порядке возврата билетов размещается на сайте МАУК «СДКиС» на странице «Концерты» и на информационных стендах в кассе МАУК «СДКиС».

6.10.2. Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации МАУК «СДКиС», должно быть подано Посетителем в следующие сроки:

- при замене Мероприятия – со дня объявления до даты показа Мероприятия;

- при отмене Мероприятия – со дня отмены до даты, когда отмененное Мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;

• при переносе Мероприятия – со дня объявления о переносе и не позднее 10 (календарных) дней до новой даты показа Мероприятия.

Заявления о возврате подается в порядке, установленном п. 6.4. настоящих Правил.

6.10.3. Заявления, поданные позднее установленных сроков, к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

6.11. Порядок возврат билетов в отношении Мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введения режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части определяется в соответствии Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442 "Об утверждении Положения 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"

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

7. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

7.1. Обработка персональных данных осуществляется в порядке, на условиях и в целях, установленных в Политике конфиденциальности, настоящими Правилами в соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»

7.2. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с тем, что регистрация Посетителем Личного кабинета, совершение Посетителем действий по заказу и оплате билета (электронного билета), является полным и информированным согласием Посетителя на обработку МАУК «СДКиС» его персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, сообщаемых Посетителем МАУК «СДКиС» в процессе регистрации Личного кабинета, оформления Заказа, приобретения Билета.

7.3. Посетитель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

паспортные данные; иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Посетителем и МАУК «СДКиС» в целях: продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые Организаторами мероприятий, 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, распространение (в том числе передачу третьим лицам),

обезличивание, блокирование, персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Посетителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

8. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА МАУК «СДКиС»

8.1. 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 Посетителя у входа и проведёт к месту, указанному в билете.

8.2. В целях обеспечения безопасности, вход зрителей в здание учреждения 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.

8.3. Зрителям запрещается посещение концертного зала в верхней одежде, они обязаны сдать верхнюю одежду в гардероб учреждения.

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.

8.4. Посетители обязаны занимать места согласно купленным билетам.

8.5. Билет действителен только при предъявлении кассового чека и на одно лицо независимо от возраста. Посетитель обязан сохранять билет и кассовый чек до конца мероприятия и предъявлять их по требованию администрации

8.6. Вход Посетителей на мероприятие после его начала разрешается только по согласованию с сотрудниками учреждения.

8.7. В целях безопасности Посетители обязуются соблюдать правила поведения во Дворце культуры и спорта города Ставрополя.

8.8. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- курение в здании МАУК «СДКиС» и на прилегающей территории;
- вход в здание МАУК «СДКиС» и нахождение на прилегающей площади

в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в грязной и пачкающей одежде;

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

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

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

- проникать в служебные, производственные и другие технические помещения учреждения;

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

- любые предметы и вещества, которые могут создать опасность для окружающих.

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

8.9. Посетители обязуются беречь имущество МАУК «СДКиС».

8.10. Посетители обязуются соблюдать тишину во время мероприятия:

Перед началом действия отключают мобильные телефоны или переводят их на беззвучный режим. Запрещается во время концерта громко разговаривать по телефону, с соседом, или весь концерт перешептываться, отвлекая других зрителей.

8.11. Во время концерта запрещается вести фото и видео-съемку.

8.12. После ухода артиста (артистов) со сцены, Посетители покидают концертный зал и здание учреждения в порядке очереди, не создавая суеты.

8.13. Посетители, нарушающие вышеуказанные Правила, обязаны покинуть зрительный зал, при этом компенсация стоимости билетов Посетителю не производится.

8.14. Приобретая Билет на Мероприятие, проводимое в концертном зале МАУК «СДКиС» Посетители СОГЛАШАЮТСЯ С УСТАНОВЛЕННЫМИ ПРАВИЛАМИ.

Заместитель директора _____

Заместитель главного бухгалтера _____

Руководитель отдела правового _____

и кадрового обеспечения _____

Кирсанова В.В.

Масько И.Р.

Кусова Е.А.

ПЕРЕЧЕНЬ

сопутствующих услуг, оказываемых МАУК «СДКиС» покупателям
при реализации билетов

№ п/п	Наименование услуги	Сроки оказания
1	Услуги по бронированию билета.	постоянно
2	Услуги по формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билета	постоянно
3	Услуги по информированию покупателей о проводимых организациями исполнительских искусств зрелищных мероприятий, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий	постоянно
4	Иные информационно-консультативные услуги (информирование покупателей по телефону, электронной почте о стоимости билетов, порядке проведения мероприятия, его продолжительности, условиях и порядка возврата билетов и др.)	постоянно

Общая стоимость сопутствующих услуг составляет менее 10 процентов от цены приобретаемого билета.