

Положение
о порядке продажи и возврата билетов на мероприятия
проводимые в АУК ДиКЦ «КОСТИНО»
городского округа Королёв Московской области

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, ФЗ от 09.10.1992 №3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 N 257 "Об утверждении бланков строгой отчетности"; Письмом Минкультуры РФ от 15.07.2009 N 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Минкультуры РФ»; Положением «О Министерстве культуры Российской Федерации», утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 20.07.2011 № 590 (в ред. от 08.05.2015 N 453); Положением об осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт без применения контрольно-кассовой техники, утверждено Постановлением Правительства Российской Федерации от 6 мая 2008 года N 359 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 14.02.2009 N 112, от 15.04.2014 N 334); Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт" (в ред. от 08.03.2015 N 51-ФЗ); Постановлением Госстандарта России от 06.11.2001 N 454-ст "О принятии введении в действие ОКВЭД" (вместе с "ОК 029-2001 (КДЕС Ред.1) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности") (ред. от 31.03.2015), ФЗ от 18.07.2019 №193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации, и регламентируют порядок для АУК ДиКЦ «КОСТИНО» (далее - ДиКЦ «КОСТИНО» и Покупателей (далее – Зрителей) по продаже, бронированию и возврату билетов на мероприятия, проводимые ДиКЦ «КОСТИНО».

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте ДиКЦ «КОСТИНО»: kostino.org и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием Зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между ДиКЦ «КОСТИНО» и Зрителем по покупке-продаже билетов.

1.3. ДиКЦ «КОСТИНО» обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ.

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе ДиКЦ «КОСТИНО», расположенной по адресу:

Московская область, город Королев, ул. Дзержинского, д.26 .

2.2. Дополнительную информацию о режиме работы касс, схеме проезда, информацию о мероприятиях можно получить по телефону 8(495) 512-44-67, а также на официальном Сайте ДиКЦ «КОСТИНО».

2.3. При приобретении билета Зрителю, в соответствии с законом «54-ФЗ» "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" от 22.05.2003 выдается кассовый чек. *Именно чек является документом, по которому возможно посещение мероприятий в ДикЦ «КОСТИНО».*

- Кассовый чек (Бланк строгой отчетности, далее БСО) - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Продавцом и Покупателем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

- Билет представляет собой изготовленный типографским способом бланк, либо формируется с использованием автоматизированной системы на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование мероприятия; место, дата и время проведения; ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги. При заполнении бланка документа и выпуске документа автоматизированной системой так же сохраняются уникальный номер и серия его бланка.

2.3.1. Кассовый чек и бланк билета представляют собой единый комплект (далее - Билет), который необходим Зрителю для посещения мероприятий ДикЦ «КОСТИНО».

2.3.2. При осуществлении расчета Продавец выдает кассовый чек (БСО) на бумажном носителе и бланк билета и (или) в случае предоставления покупателем (Зрителем) пользователю до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет кассовый чек (БСО) в электронной форме Зрителю на предоставленные абонентский номер либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

2.3.3. Кассовый чек (БСО), полученный Зрителем в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку (БСО), отпечатанному ККТ на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному Зрителю в электронной форме кассовому чеку (БСО).

2.3.4. Приобретая Билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил продажи билетов и посещения АУК ДикЦ «КОСТИНО».

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

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

2.3.7. Оплата Билетов в кассе ДикЦ «КОСТИНО» производится: за наличный расчет и по банковским картам в российских рублях и по ценам, указанных на билетах.

2.3.8. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с ДикЦ «КОСТИНО» на распространение билетов.

2.4. Покупка электронного билета на сайте ДикЦ «КОСТИНО».

2.4.1. Купить билет в режиме реального времени можно на Сайте ДикЦ «КОСТИНО»: kostino.com путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет».

2.4.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных сайта ДикЦ «КОСТИНО», подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Зрителя, указанный при оформлении заказа. Для посещения мероприятия бланк электронного билета необходимо распечатать.

2.4.3. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его в распечатанном виде. В случае приобретения электронного билета необходимо сохранить квитанцию, подтверждающую оплату, и предъявить вместе с билетом при посещении спектакля (мероприятия).

2.5. Наличие Билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефону 8(495) 512-00-55 или на Сайте ДикЦ «КОСТИНО»: kostino.com

- 2.6. При покупке Билетов Зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения ДикЦ «КОСТИНО».
- 2.7. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое ДикЦ «КОСТИНО», Зритель подтверждает факт заключения с ДикЦ «КОСТИНО» договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данными Правилами.
- 2.8. Льготы, утвержденные администрацией ДикЦ «КОСТИНО», действуют для зрителей только при покупке Билетов через кассу ДикЦ «КОСТИНО».
- Для зрителей, приобретающих билеты на Сайте театра льготы не действуют.
- 2.9. Продажа Билетов производится в кассах, на сайте ДикЦ «КОСТИНО» и официальными распространителями – организациями, заключившими с ДикЦ «КОСТИНО» договор на реализацию билетов.
- 2.10. Контроль прохода зрителей в зал осуществляется Билетерами с визуальной проверкой.
- 2.11. При выявлении факта использования Билета в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем мероприятия.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

- 3.1. Настоящий порядок возврата билетов (электронных билетов) устанавливается 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). Форма заявления на возврат билета (электронного билета) утверждается Министерством культуры Российской Федерации, а так же в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" покупатель Билетов вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в кассы с возвратом полной стоимости билета.
- 3.1.1. В случае отмены, замены, либо переноса на другую дату, проводимого ДикЦ «КОСТИНО» зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном ДикЦ «КОСТИНО» порядке полная стоимость билета ДикЦ «КОСТИНО», либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с ДикЦ «КОСТИНО» на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.
- 3.1.2. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого ДикЦ «КОСТИНО» зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
- 3.1.3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого ДикЦ «КОСТИНО» зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным частью 3.1.2. настоящей статьи, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента:
- не позднее, чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100% цены билета;
 - менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50% цены билета;
 - менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 % цены билета.
- 3.1.4. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого ДикЦ «КОСТИНО» зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным частью 4.1.2. настоящей статьи, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия ДикЦ «КОСТИНО» вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

- 4.1.5. Билеты, реализованные ДиКЦ «КОСТИНО» в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению ДиКЦ «КОСТИНО» могут не приниматься к возврату.
- 4.2. В случае опоздания на мероприятие и/или непосещения мероприятия по какой-либо причине стоимость билета не возмещается.
- 4.3. Возврату и обмену подлежат:
- Билеты, приобретенные в кассе ДиКЦ «КОСТИНО»,
 - электронные билеты, приобретенные на Сайте ДиКЦ «КОСТИНО».
- 4.4. Для возврата билетов *приобретенных в кассе ДиКЦ «КОСТИНО» или на сайте ДиКЦ «КОСТИНО» необходимо:*
- заполнить заявление на возврат, форму которого можно получить в кассе или на сайте ДиКЦ «КОСТИНО» (Приложение №1) при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также предоставить Билет. В случае повреждения, порчи и/или утраты Билета, дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются. Средства за билет будут возвращены в соответствии со способом оплаты. В случае возврата на банковскую карту зачисление средств будет произведено в течении 10 дней с момента подачи заявления, за исключением случая, когда возврат осуществляется в день приобретения (в таком случае зачисление будет осуществлено в тот же день;
- 4.5. В случаях замены или отмены мероприятия стоимость сдаваемых Билетов приобретенных в кассе возмещается Зрителю полностью. Возврат денежных средств производится в соответствии с п. 4.4.
- 4.6. При замене или отмене мероприятия оформить возврат билетов можно с момента официального оповещения на сайте ДиКЦ «КОСТИНО» о замене или отмене до времени начала мероприятия, указанного в билете.
- 4.7. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассах, на сайте ДиКЦ «КОСТИНО» или у официальных представителей ДиКЦ «КОСТИНО», считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.
- 4.8. Администрация ДиКЦ «КОСТИНО» не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями ДиКЦ «КОСТИНО».
- 4.9. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.
- 4.10. ДиКЦ «КОСТИНО» имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале ДиКЦ «КОСТИНО» и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.
- 4.11. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на чеке или бланке электронного билета. Любые суммы, выплаченные третьим лицам сверх официальной стоимости билета, возврату не подлежат.
- 4.12. При отмене мероприятия возврат Билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до изначально установленной даты отмененного мероприятия и времени его начала.
- 4.13. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.
- 4.14. Возврат денежных средств, за исключением вышеперечисленных ситуаций, производится в исключительных случаях и на усмотрение администрации ДиКЦ «КОСТИНО» после предоставления заявления от Зрителя не менее, чем за 3 дня до мероприятия, по заявлению с указанием паспортных данных, копии паспорта, причины возврата и номера заказа, а также при согласии на использование персональных данных.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДиКЦ «КОСТИНО»

- 5.1. Ответственность ДиКЦ «КОСТИНО» перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Билетов, спорные вопросы между ДиКЦ «КОСТИНО» и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.
- 5.2. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, Администрация ДиКЦ «КОСТИНО» оставляет за собой право на отмену, перенос и замену мероприятия.
- 5.3. ДиКЦ «КОСТИНО» имеет право в любой момент прекратить действие Сайта без предварительного уведомления Пользователя. ДиКЦ «КОСТИНО» не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.
- 5.4. ДиКЦ «КОСТИНО» не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.
- 5.5. ДиКЦ «КОСТИНО» не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

6. УСЛУГИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ.

- 6.1. ДиКЦ «КОСТИНО» оснащен специальным оборудованием для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями (безбарьерный вход в здание ДиКЦ «КОСТИНО», пандус и т.д).
- 6.2. При приобретении билета для Зрителя с ограниченными физическими возможностями, необходимо сообщить не позднее, чем за 3 дня до даты проведения мероприятия, о предстоящем посещении ими ДиКЦ «КОСТИНО» дежурного администратора по тел. 8 (495) 512-00-55, для создания комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения.
- 6.3. В день мероприятия дежурный администратор встретит гостей, нуждающихся в безбарьерном проходе.

7. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 7.1. В целях продажи/возврата Билетов на мероприятия, проводимые ДиКЦ «КОСТИНО», Зритель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:
- паспортные данные;
 - иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Зрителем и ДиКЦ «КОСТИНО»;
 - 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, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.
- 7.2. ДиКЦ «КОСТИНО» гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», а так же с Политикой обработки персональных данных в Автономном учреждении культуры Деловом и культурном центре «КОСТИНО» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.
- 7.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Зрителем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.