Приложение к приказу от 01.09.2025 № 010907-ОД

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Дворец культуры «Кристалл»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
МАУК «ДК «Кристалл»
_____/О.А. Абрамова/
01 сентября 2025г.

Правила продажи и возврата билетов Муниципального автономного учреждения культуры «Дворец культуры «Кристалл»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и Муниципального автономного учреждения культуры Дворец культуры «Кристалл» (далее – МАУК «ДК «Кристалл», Учреждение) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Посетителя (Покупателя) и МАУК «ДК «Кристалл»при продаже билетов (далее по тексту - Правила) на Мероприятия, а также оказания сопутствующих услуг.

Настоящие Правила продажи и возврата билетов Муниципального автономного учреждения культуры Дворец культуры «Кристалл» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 12.01.1996 №7 -ФЗ «О некоммерческих организациях», Закона РФ от 09.10.1992 № 3 612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", ст. 52.1 Федерального закона от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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» и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на культурно-массовые мероприятия, спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее - Мероприятия), проводимые Муниципальным автономным учреждением культуры «Дворец культуры «Кристалл» (далее - Учреждение).

1.2. Информирование получателей муниципальной услуги (далее - Посетитель) о действии настоящих Правил проводится Учреждением путем размещения на информационных стендах в помещениях Учреждения и на официальном сайте Учреждения http://сухойлог-кристалл .рф

1.3. Учреждение имеет право изменять условия настоящих Правил в одностороннем порядке, информируя Посетителей об изменениях путем размещения информации на информационных стендах в помещении Учреждения и на официальном сайте учреждения http::/сухойлог-кристалл.рф/ .

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, а также соблюдения правил поведения в МАУК «ДК «Кристалл».

1.5. Один билет дает право посещения одного Мероприятия, одному Посетителю, в том числе при посещении детских Мероприятий.

1.6. Билет действителен только на одно лицо, дети в возрасте до 3-х лет на спектакли (мероприятия) учреждения проходят без билета и без предоставления отдельного места. От 3-х лет в обязательном порядке приобретается отдельный билет.

1.7. Посетитель несет ответственность за сохранность и целостность билета. Билет, приобретенный в кассе МАУК «ДК «Кристалл» не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.8. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, 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 «ДК «Кристалл» 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. Контроль прохода Посетителей на Мероприятия в МАУК «ДК «Кристалл» осуществляется по Билетам.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Посетитель может приобрести билеты на Мероприятия в кассе, расположенной в здании МАУК «Дворца культуры «Кристалл» на 1-м этаже, по адресу муниципальный округ Сухой Лог, ул. Юбилейная, 2.

2.2. Информация о режиме работы кассы Учреждения размещена на стенде у кассы и на официальном сайте Учреждения.

2.3. Информацию о наличии билетов на конкретные даты, о стоимости билетов и о времени проведения Мероприятий, Посетитель может получить в кассе Учреждения по телефону 8(34373) 4-34-12.

2.4. При приобретении билетов Посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о содержании Мероприятия в кассе Учреждения.

2.5. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Посетителю муниципальной услуги – билета Учреждения.

2.6. Продажа билетов в кассе Учреждения производится в российских рублях по указанным ценам (номиналу) за наличный расчет или с использованием безналичных платежных средств

2.7. Билет представляет собой бланк строгой отчетности.

3. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программам

3.1. В Учреждении на основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов:

3.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

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

3.1.3.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.

3.1.4. 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.

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

4. Порядок возврата билетов

4.1. Возврат 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.

4.2. Возврату подлежит только номинальная стоимость билета.

4.3. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по своей инициативе Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.

Форма заявления о возврате утверждена Приказом Министерством культуры Российской Федерации от 22.03.2021 N 351. (Приложение 1 и Приложение 2 к настоящем Правилам).

4.4. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе, Посетитель при возврате билета имеет право:

не позднее чем за десять дней до дня проведения Мероприятия получить обратно **100 процентов** цены билета;

менее чем за десять дней, но **не позднее чем за пять дней** до дня проведения Мероприятия получить обратно **не менее 50 процентов** цены билета.;

менее чем за пять дней, но **не позднее чем за три дня** до дня проведения Мероприятия получить обратно **не менее 30 процентов** цены билета.

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

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

4.5.1. Информация об отмене, замене или переносе Мероприятия и о порядке возврата билетов размещается на сайте Учреждения и на информационных стендах Учреждения.

4.5.2. Заявление о возврате билета, если иное не будет определено решением администрации МАУК «ДК «Кристалл», 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 кассу Учреждения.

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

4.6. 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"

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

4.8. Возврат билетов, приобретенных по безналичному расчету, осуществляется только на основании заявления и возвращаются на лицевой счет, указанный Потребителем в заявлении.

4.9. В случае опоздания на Мероприятие, и в случае непосещения Мероприятия, по какой-либо причине, Учреждения не возмещает Посетителю стоимость билета.

4.10. Сданные Посетителем билеты могут продаваться кассой Учреждению повторно.

4.11. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.

4.12. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия Учреждения.

4.13. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным Мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

4.14. Билеты, приобретенные на перенесенный или замененный Мероприятия действительны на вновь объявленный спектакль (мероприятие), но по желанию Посетителя могут быть возвращены в кассу Учреждения.

4.15. Денежные средства за возвращенные билеты возвращаются согласно ценам, указанным на билете.

4.16. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по безналичному расчету, производится на тот же банковский счет, с которого они были оплачены, по заявлению покупателя в течение десяти рабочих дней.

4.17. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления Посетителя.

4.18. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

5. Правила посещения мероприятий Учреждения

5.1. Учреждение доступно для посещения людьми с ограниченными возможностями. Для комфортного прохода на Мероприятия имеется специализированный проход (подъем), который находится справа от центрального входа. При необходимости можно заранее связаться с Учреждением по телефону 4-34-12. Представитель Учреждения встретит Посетителя у входа и проведёт к месту, указанному в билете.

5.2. В целях обеспечения безопасности, вход Посетителей 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 Учреждения. К зрителям с ограниченной подвижностью применяется контроль ручным металлоискателем. В случае нежелания зрителя пройти контроль, администрация Учреждения имеет право отказать ему в посещении Мероприятий.

5.3. Посетителям запрещается посещение Мероприятий 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 1 часа, в случае утери номерка зритель возмещает его стоимость.

5.4. Посетители обязаны занимать места согласно купленным билетам.

5.5. Посетитель обязан сохранять билет до конца Мероприятия и предъявлять их по требованию представителя Учреждения.

5.6. Вход Посетителей на Мероприятие после его начала разрешается только по согласованию с сотрудниками Учреждения.

5.7. **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- курение в здании Учреждения и на прилегающей территории;
- вход в здание Учреждения и нахождение на прилегающей территории в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в грязной и пачкающей одежде;
- проносить в здание Учреждения 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 Учреждения любые жидкости (воду, напитки и т.д). Для удобства и комфорта посетителей в фойе первого этажа здания МАУК «ДК «Кристалл» и на втором этаже в паркетном зале расположены кулеры с питьевой водой., а также автоматы с напитками.
- проносить в зрительный зал крупногабаритные предметы, алкоголь, любые жидкости, наркотические вещества, еду, иные предметы, запрещенные или ограниченные в обороте, а так же иные предметы опасные для окружающих людей;
- проникать в служебные, производственные и другие технические помещения Учреждения;
- брать в руки, открывать, сдвигать с места, обнаруженные Посетителем в помещениях здания Учреждения подозрительные предметы. В случае их обнаружения необходимо немедленно сообщить об этом любому представителю Учреждения;
- проносить в здание Учреждения любые предметы и вещества, которые могут создать опасность для окружающих.

5.8. Посетители обязаны беречь имущество Учреждения.

5.9. Контроль за организацией и проведением Мероприятий осуществляется администрацией и контролерами билетов, к которым можно обратиться по всем возникающим вопросам.

5.10. Посетители обязуются соблюдать тишину во время Мероприятия. Перед началом Мероприятия отключают мобильные телефоны или переводят их на беззвучный режим. Запрещается во время Мероприятия громко разговаривать по телефону, или общаться с рядом сидящим, отвлекая других Посетителей.

5.11. Во время Мероприятия запрещается вести фото и видео-съемку.

5.12. После ухода артиста (артистов) со сцены, Посетители покидают зрительный зал и здание Учреждения в порядке очереди, спокойно, не создавая суеты.

5.13. Посетители, нарушающие вышеуказанные Правила, обязаны покинуть Учредпение, при этом компенсация стоимости билетов Посетителю не производится. В зависимости от характера правонарушения Администрация Учреждения вправе обратиться в правоохранительные органы с целью принятия соответствующих мер в отношении нарушителя.

5.14. Приобретая Билет на Мероприятие, проводимое в МАУК «ДК «Кристалл» Посетители СОГЛАШАЮТСЯ С УСТАНОВЛЕННЫМИ ПРАВИЛАМИ.

Приложение 1 к Правила продажи и возврата билетов
Муниципального автономного учреждения культуры
«Дворец культуры «Кристалл»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА НА ПРОВОДИМОЕ МАУК «ДК «КРИСТАЛЛ» МЕРОПРИЯТИЕ, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ

Директору Муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Кристалл», муниципального округа Сухой Лог
Абрамовой О.А.

от _____

_____

_____

(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) Посетителя (его представителя)

_____

_____

_____

_____

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

_____

Телефон: _____

Электронная почта: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет, в связи с отказом от посещения Мероприятия по собственной инициативе.

Наименование Мероприятия	
Дата, время и место проведения Мероприятия	
Место размещения посетителя *(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии)*	
Стоимость билета	
Серия и номер билета,	
Информация о форме оплаты покупки билета *(наличный или безналичный расчет; в кассе Учреждения или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной*	

сети «Интернет»)	

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) Оригинал неиспользованного билета.
3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
4) Копия электронного кассового чека.
5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ 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:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

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 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным МАУК «ДК «Кристалл», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие МАУК «ДК «Кристалл» на обработку персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»[4].
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ _____/_____
(дата) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

Заполняется МАУК «ДК «Кристалл»

Заявление принято: «___» _____ 20___ г. _____
(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20___ г.
Решение о возврате:

Приложение 2 к Правила продажи и возврата билетов
Муниципального автономного учреждения культуры
«Дворец культуры «Кристалл»

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ УЧРЕЖДЕНИЕМ МЕРОПРИЯТИЕ

Директору Муниципального автономного учреждения «Дворец культуры Кристалл», муниципального округа Сухой Лог
Абрамовой О.А.

от _____

_____

_____

(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) Посетителя (его представителя)

_____

_____

_____

_____

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

_____

Телефон: _____

Электронная почта: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет,
в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя *(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии).*	
Стоимость билета.	
Серия и номер билета.	
Информация о форме оплаты покупки билета. *(наличный или безналичный расчет; в кассе учреждения или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)*	

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) Оригинал неиспользованного билета.

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 зрелищного мероприятия.

6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ 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:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным МАУК «ДК «Кристалл», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку МАУК «ДК «Кристалл»
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»[4].
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ _____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

заполняется МАУК «ДК «Кристалл»

Заявление принято: «___» _____ 20___ г. _____ (подпись, расшифровка).
Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20___ г.
Решение о возврате: _____

_____

_____

_____