

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ОГБУК «Культурно-досуговый центр «Губернский»
В.И. Синчурина
(Приказ от 20.10.2017 № 26)



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке реализации, возврата билетов и посещения мероприятий
ОГБУК «Культурно-досуговый центр «Губернский»

1. Общие положения

1.1. ОГБУК «Культурно-досуговый центр «Губернский» - учреждение культуры, осуществляющее свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Смоленской области и своим Уставом, в целях реализации права граждан на приобщение к культурным ценностям, формирования и удовлетворения культурных и эстетических потребностей населения, детей и молодежи.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом учреждения.

1.3. Настоящее Положение предназначено для повышения качества обслуживания зрителей (слушателей), решения спорных вопросов между учреждением и зрительской аудиторией.

1.4. Настоящее Положение содержит правила продажи, возврата билетов и правила посещения учреждения зрителем (слушателем).

1.5. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей (слушателей) путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте учреждения <http://www.gubernskiy-smolensk.ru>

1.6. Учреждение обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише учреждения, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.7. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале учреждения и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

2. Порядок реализации билетов

2.1. Зритель (слушатель) может приобрести билеты на спектакли (мероприятия) в кассе учреждения, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора.

Электронные билеты зрители (слушатели) могут приобрести, перейдя по ссылке на официальном сайте учреждения или непосредственно через систему «SMOLKASSA.RU». Этот способ дает возможность использовать для оплаты банковскую карту.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты мероприятия зритель (слушатель) может уточнить в кассе учреждения по телефону **8 (4812) 38-90-02**.

2.3. При покупке билетов зритель (слушатель) имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое учреждением, покупатель подтверждает факт заключения с учреждением договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем - учреждением, а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов и посещения учреждения, указанными в данном Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.

2.5. Билет представляет собой бланк строгой отчетности, утвержденный приказом Минфина РФ от 25.02.2000 № 20н «Об утверждении бланков строгой отчетности».

Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- время и дата оказания услуги (время и дата проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия, а также место зрителя (слушателя) в зрительном зале;
- стоимость услуги,

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

2.6. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные (или предложенные кассиром) места в зрительном зале и сдачу.

2.7. Билет действителен для посещения учреждения одним лицом (предъявителем билета). Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный билет.

На детские мероприятия могут пройти родители с ребенком до 3-х лет без предоставления ему отдельного места.

2.8. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации учреждения и контролерам билетов.

2.9. При приобретении билета на мероприятие необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в репертуарном плане и на афишах, а также узнавать о них у кассиров билетной кассы.

При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей (слушателей) не принимаются.

3. Порядок возврата билетов и стоимости билетов.

3.1. Зритель или слушатель (покупатель билета) в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет учреждению до оказания услуг, при условии оплаты учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. Возврат билетов, по инициативе зрителя (слушателя) осуществляется по письменному заявлению, составленному в произвольной форме с указанием

своих паспортных данных и места фактического проживания на имя директора учреждения с обоснованием заявленных требований (далее - заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет.

3.3. В случае опоздания на мероприятие, не посещение мероприятия по какой либо причине, касса учреждения не возмещает покупателю стоимость билета.

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. В случае замены, отмены, переноса мероприятия, стоимость билетов на указанное мероприятие возвращается зрителю (слушателю) полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене мероприятия - до начала мероприятия;
- при отмене мероприятия - начиная со дня отмены мероприятия до дня, когда мероприятие должно было состояться;
- при переносе мероприятия - в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие, но не позднее, чем за 30 (тридцать) минут до проведения перенесенного мероприятия.

3.6. Возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе, а также у уполномоченных представителей, с неповрежденным контролем.

3.7. Администрация учреждения оставляет за собой право на замену одного мероприятия другим в случае болезни артиста, технических и других объективных причин.

3.8. Не подлежат возврату билеты, полученные зрителем (слушателем) по коллективным заявкам на безвозмездной основе.

3.9. Не подлежат возврату через кассу билеты, приобретенные по безналичному расчету.

3.10. Вопросы, связанные с возвратом электронных билетов можно решить по телефону **8 (964) 708-77-78 ИП Панькин К.А.**

4. Порядок посещения мероприятий

4.1. Порядок нахождения в учреждении.

4.1.1. Вход в помещение учреждения осуществляется через центральный вход только при наличии билета или приглашения, дающих право на посещение мероприятия.

4.1.2. Вход в фойе доступен за один час до начала мероприятия.

4.1.3. Любые оправдания опоздания на мероприятие не принимаются. Зрители (слушатели) должны самостоятельно обеспечить своевременный приход к началу мероприятия.

4.1.4. Во избежание очередей на входе в учреждение перед началом мероприятия, связанных с контролем билетов, необходимо заранее приходить на мероприятие.

4.1.5. При входе в учреждение зрители (слушатели) должны соблюдать порядок и выполнять требования администратора и контролера билетов, уполномоченного проверить билеты на входе в концертный зал учреждения.

4.1.6. В случае выхода зрителя (слушателя) из концертного зала контролер вправе потребовать у него билет при возвращении обратно в зал для просмотра мероприятия.

4.1.7. При проходе организованной группы зрителей (слушателей), старший группы передает билеты контроллеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей (слушателей) по очереди перед собой.

4.1.8. Находиться в концертном зале без билета и в каких-либо служебных помещениях учреждения за пределами зрительской зоны (зрительный зал, фойе, буфет, гардероб, туалеты) категорически запрещено.

4.1.9. После мероприятия не позднее окончания работы гардероба зрители (слушатели) обязаны покинуть помещения учреждения.

4.2. Порядок просмотра мероприятия.

4.2.1. Зрители (слушатели) обязаны занимать места, согласно номера ряда и места, указанных в билете.

4.2.2. Запрещается занимать без согласования с администрацией места отличные от указанных в билетах.

4.2.3. Администрация учреждения имеет право осуществлять проверку у зрителей (слушателей) наличия и действительности билетов.

4.2.4. Опоздавшие зрители (слушатели), в виде исключения, могут посмотреть мероприятия на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), при этом на места предложенные контроллером, а в антракте пересесть на места указанные в билетах.

4.2.5. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время мероприятия.

4.2.6. На время мероприятия необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

4.2.7. Во время мероприятия запрещается ходить в зрительном зале, шуметь, разговаривать, принимать пищу и напитки, разговаривать по телефону.

Родители и педагоги должны обеспечить, чтобы их дети не мешали просмотру мероприятия другим зрителям (слушателям).

За нарушение порядка в зрительном зале администрация учреждения имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и в случае невыполнения требования вывести его из зрительного зала.

4.2.8. Мероприятия являются интеллектуальной собственностью учреждения и постановщиков. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям (слушателям) запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись без письменного разрешения администрации учреждения или организатора мероприятия.

4.2.9. После окончания мероприятия нужно оставаться на своих местах до полного включения света.

4.2.10. При групповом посещении мероприятия, старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

Во время мероприятия, сопровождающие также несут ответственность за проведение своих подопечных.

4.2.11. Категорически запрещается: входить в зрительный зал в верхней одежде и в головном уборе или вносить их в зрительный зал; проносить в зрительный зал: крупногабаритные рюкзаки, большие пакеты, крупногабаритные сумки, портфели, чемоданы, фотоаппараты, видеокамеры, плееры, другие средства аудио- и видеозаписи, продукты питания и напитки; предметы, пачкающие кресла.

5. Гардероб.

5.1. Верхняя одежда должна быть сдана зрителями (слушателями) в гардероб. Учреждение не отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей оставленных зрителем (слушателем) без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой. Одежда зрителю (слушателю), потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

5.2. После окончания мероприятия гардероб работает в течение 30 минут.

6. Прочие условия.

6.1. Во время нахождения в зале зрители (слушатели) обязаны: бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение. Зритель (слушатель) в случае причинения учреждению материального ущерба обязан возместить его в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Запрещается:

- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- проходить в учреждение с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легко воспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами, рабочей или грязной одежде, а также в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- курить в учреждении и на прилегающей к нему территории.

6.3. Зритель (слушатель) обязан не допускать неуважительного отношения к администрации учреждения и обслуживающему персоналу, нарушение общепринятых правил и норм поведения (нецензурная брань, агрессивное поведение, нарушение тишины в зале, использование предметов, создающих шумовой эффект и мешающих зрителям (слушателям)).

6.4. Категорически запрещается заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

6.5. Зрители (слушатели), не выполняющие законные указания администрации учреждения и обслуживающего персонала, нарушение правил и норм поведения могут быть удалены из учреждения, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

6.6. По всем вопросам, связанным с организацией мероприятия, зрители (слушатели) могут обратиться к заместителю директора, дежурному администратору или позвонить по телефону:

8 (4812) 38-90-12.

Ответственность за проведение мероприятий сторонних организаций несут организаторы.

Т.С.Косенкова

Хорошее время

руководителя

Зам. директора

BBent / B.U. & success the