

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке продажи и возврата билетов на посещение мероприятий
БУК «Государственный центр народного творчества»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата билетов (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ, «Основами российского законодательства о культуре» от 09.11.1992 №3612-1 (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 № 193 ФЗ), 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», Приказом Министерства культуры РФ 29.06.2020 №702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», № 152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата билетов на мероприятия проведение которых организует бюджетное учреждение культуры «Государственный центр народного творчества» (далее – БУК «ГЦНТ») на любых сценических площадках.

1.3. Настоящее положение доводится до сведения зрителей путем размещения его на бумажном носителе в билетной кассе и размещения его сканированного образца на официальном сайте БУК «ГЦНТ» в сети интернет по адресу: www.omsk-gcnt.ru

1.4. Билет на мероприятие подтверждает факт заключения между посетителем и БУК «ГЦНТ» договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем которого является БУК «ГЦНТ», а также согласие посетителя с Положением.

1.5. БУК «ГЦНТ» обязуется принять все зависящие от него меры и совершить все необходимые действия, чтобы мероприятия, заявленные в афише учреждения, состоялись в назначенное время, на должном техническом и художественном уровне.

2. Порядок бронирования и продажи билетов

2.1. Билеты на мероприятия можно приобрести или забронировать:

- в билетной кассе БУК «ГЦНТ» по адресу Омск, проспект Мира, 58, режим работы ср-пт с 14.00 до 19.00, сб-вс с 12.00 до 19.00, понедельник и вторник выходной;
- по адресу Омск, бульвар Мартынова, 6, пн-пт с 10.00 до 16.00 «Сибирский культурный центр»;
- на официальном сайте БУК «ГЦНТ» www.omsk-gcnt.ru, и на сайте билетного оператора ООО «Гриф Т» <https://quicktickets.ru/omsk-gcnt>;
- у физических лиц, действующих на основании гражданско-правового договора с БУК «ГЦНТ» и являющихся официальными распространителями.

2.2. В случае приобретения билетов у иных лиц, не являющихся официальными распространителями билетов БУК «ГЦНТ», БУК «ГЦНТ» не несет ответственности за действительность таких билетов.

2.3. Продажа билетов в билетных кассах производится за наличный расчет и по банковским картам, в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.4. Получить информацию о наличии билетов на мероприятия и произвести предварительное бронирование мест зритель может в билетной кассе и по телефону +7 (3812) 26-87-04. Также информация о наличии мест доступны на официальном сайте БУК «ГЦНТ» www.omsk-gcnt.ru, и на сайте билетного оператора ООО «Гриф Т» <https://quicktickets.ru/omsk-gcnt>

2.5. Бронь на билеты сохраняется в течение 3-х дней при условии, что до концерта осталось не менее 4-х дней. За 3 дня до мероприятия бронь не осуществляется. Также бронирование не осуществляется, если число свободных мест в зрительном зале менее 20% от общего количества выставленных в продажу билетов. Бронирование на сайте не осуществляется.

2.6. В билетной кассе можно получить информацию о программе мероприятий, стоимости билетов имеющихся в продаже.

2.7. За 30 минут до начала мероприятия касса, в первую очередь, продает билеты на текущее мероприятие.

2.8. Билет приобретается для каждого зрителя, в том числе для детей с 3-х лет (исключение составляют мероприятия направленные на возрастную категорию 0+). В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

2.9. Стоимость билетов в билетной кассе не содержит сервисных сборов. Стоимость билетов у распространителей, являющихся физическими лицами, не может превышать стоимость билетов в кассе учреждения. Билетный оператор может взимать дополнительный сервисный сбор при реализации билетов.

2.10. При покупке билетов в кассах БУК «ГЦНТ» покупатель получает кассовый чек, отпечатанный с помощью ККТ, при покупке электронных билетов на сайте – электронный кассовый чек на адрес электронной почты.

3. Порядок возврата билетов

3.1. Порядок возврата билетов установлен в соответствии с требованиями Федерального закона от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства о культуре» от 09

октября 1992 г. №3612-1 и Постановление 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, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительных искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

3.2. Покупатель в праве в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет в кассу БУК «ГЦНТ» не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения мероприятия (за исключением случаев отмены, замены или переноса мероприятия).

3.3. Возврату подлежат целые, неповрежденные подлинники билетов, приобретенные в билетной кассе БУК «ГЦНТ», а так же у официальных распространителей. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и их стоимость не возвращается. Стоимость билета также не возвращается при отсутствии фискального чека, выданного посетителю при приобретении билета.

3.4. Возврат билетов, приобретенных в билетной кассе БУК «ГЦНТ», осуществляется в билетных кассах БУК «ГЦНТ». Билеты, приобретенные у официальных распространителей, подлежат возврату официальным распространителям. Билеты приобретенные на официальном сайте БУК «ГЦНТ» www.omsk-gcnt.ru, и на сайте билетного оператора ООО «Гриф Т» <https://quicketickets.ru/omsk-gcnt>, подлежат возврату на официальном сайте БУК «ГЦНТ» www.omsk-gcnt.ru и на сайте билетного оператора ООО «Гриф Т» <https://quicketickets.ru/omsk-gcnt>

3.5. Не подлежат возврату билеты, приобретенные по коллективным заявкам. Так же полученные посетителем на безвозмездной основе. Возмездность приобретения билета должна быть подтверждена фискальным кассовым чеком.

3.6. Возврат средств за билеты производится на основании личного заявления покупателя по форме, содержащейся в Приложении №1 к настоящему Положению, с указанием своих паспортных данных, места фактического проживания, контактного телефона, при наличии оригинала билета и кассового чека, подтверждающего оплату.

3.7. Возврат денежных средств осуществляется в срок до 10 дней с даты приема заявления о возврате.

3.8. В случае отмены, замены, переноса мероприятия стоимость приобретенного билета возвращается полностью. Посетитель вправе также обменять приобретенный билет на билет на другое мероприятие (по той же цене либо с доплатой, если новый билет дороже). При этом билеты принимаются (обмениваются) в следующие сроки:

при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;

при отмене мероприятия – в день отмены;

при переносе мероприятия – в течение 3 (трех) рабочих дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие.

3.9. В иных случаях возврат билета осуществляется посетителем в срок не позднее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия – с возвратом 100% стоимости билета.

Менее чем за 3 (три) дня до проведения мероприятия – билеты к возврату не принимаются и их стоимость посетителю не возвращается.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

3.10. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, служебной командировкой посетителя, смертью лица, являвшегося его членом семьи или близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, возврат билета осуществляется на основании личного заявления (с приложением копий подтверждающих документов) до начала мероприятия, в 100% размере возврата стоимости билета,.

3.11. Возврат денежных средств посетителю, оплатившему стоимость билета наличными деньгами или по безналичному расчету производится в билетной кассе БУК «ГЦНТ» по результатам рассмотрения заявления.

3.12. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные за безналичный расчет, производится также безналичным перечислением на карту, с которой была произведена оплата. В случае необходимости возврата денежных средств на другую банковскую карту покупателя (при утере, блокировке, замене банковской карты), возврат осуществляется с расчетного счета учреждения перечислением на расчетный счет покупателя. В этом случае для проведения операции возврата покупателю необходимо предоставить вместе с заявлением реквизиты расчетного счета, на который оформлена новая карта и номер ИНН покупателя.

4. Правила продажи, использования и возврата электронных билетов

4.1. Получить информацию о проводимых мероприятиях можно на официальном сайте БУК «ГЦНТ» www.omsk-gcnt.ru. Во вкладке «АФИША» есть возможность приобрести билет. Путем нажатия кнопки «КУПИТЬ», под любым выбранным мероприятием, осуществляется переход на сайт билетного оператора <https://quicketickets.ru/omsk-gcnt>. Либо зайти непосредственно на сайт билетного оператора <https://quicketickets.ru/omsk-gcnt>.

4.2. Для комфортного пользования сервисом необходимо заполнить регистрационную форму в личном кабинете пользователя. Сообщая регистрационную информацию, пользователь дает свое согласие на обработку предоставленных персональных данных в целях оформления электронного билета в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.3. После выбора билета необходимо нажать кнопку «КУПИТЬ». Система предложит перейти к оплате выбрав подходящий вам способ («СБП», «Пушкинская карта», «Quick сервис бонусы»)

4.4. Оплата заказа на сайте происходит через авторизованный сервис с использованием банковских карт.

4.5. После оплаты на электронную почту пользователя придет письмо с информацией о подтверждении покупки и ссылкой на электронный билет. Так же придет письмо с электронным чеком подтверждающим факт покупки.

4.6. Правила использования электронных билетов:

4.6.1. При посещении мероприятия по электронному билету, его необходимо предъявить при входе в зал контролеру для пропуска на мероприятие на экране мобильного устройства или предварительно распечатать.

4.6.2. Пользователь несет полную ответственность за сохранность электронного билета, как личной собственности. Пользователь обязан не допускать его копирования и/или иного воспроизведения, передачи третьим лицам, деформирования. В случае предъявления к пропуску на мероприятие дубликата электронного билета, пропуск будет осуществлен по электронному билету, предъявленному первым.

4.7. Правила возврата электронных билетов:

4.7.1. В случае отказа зрителя от посещения мероприятия, билет можно вернуть в личном кабинете билетного оператора «Quick Tickets», перейдя по ссылке из письма о подтверждении покупки и нажать «ВОЗВРАТ». Осуществить возврат с использованием сервисов сайта <https://quicketickets.ru/omsk-gcnt> и потребовать возврата платежа пользователь может не позднее, чем за 72 часа до начала мероприятия.

4.7.2. При покупке билетов с использованием сервисов сайта билетный оператор может взимает плату за услуги по оформлению электронных билетов в размере 5% от стоимости заказа. При осуществлении возврата билета пользователю возвращается полная стоимость билета 100%, без учета комиссии. Стоимость услуги по оформлению электронных билетов не возвращается.

4.7.3. Возврат платежа осуществляется на банковскую карту пользователя, с которой была произведена оплата заказа в течение 10 рабочих дней.

4.8. Правила покупки билетов и посещения мероприятий в рамках программы «Пушкинская карта»

4.8.1. Правила программы «Пушкинская карта» регламентированы Постановлением Правительства РФ №1521 от 08.09.2021 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»

4.8.2. Владелец «Пушкинской карты» должен приобретать билеты на мероприятия в рамках программы только от своего имени и с целью личного посещения мероприятия.

4.8.3. Оплата билета «Пушкинской картой» по пользу третьего лица является нарушением законодательства Российской Федерации.

4.8.4. Билеты на мероприятия в рамках программы «Пушкинская карта» можно приобрести как на сайте билетного оператора <https://quicketickets.ru/omsk-gcnt>, так и в личном кабинете мобильного приложения ГосУслуги «Культура».

4.8.5. При оплате билета «Пушкинской картой» покупатель получает именной электронный билет с отметкой «В рамках программы «Пушкинская карта»».

4.8.6. Владелец «Пушкинской карты» может приобрести для личного посещения только один билет на одно мероприятие.

4.8.7. Для пропуска на мероприятие покупатель билета в рамках программы «Пушкинская карта» должен предъявить на контроле именной билет, «Пушкинскую карту» в цифровом формате и удостоверение личности. При отсутствии удостоверения личности и иных документов, подтверждающих право предъявителя именного билета на его использование, владельцу билета может быть отказано в пропуске на мероприятие. Возврат денежных средств на «Пушкинскую карту» и гашение билета на билетном контроле в этом случае не производится.

4.8.8. Данные о покупателях совершивших покупку именных билетов по «Пушкинским картам», передаются в реестр Минцифры РФ и сверяются с данными платежных операций банка-эмитента «пушкинских» карт.

4.8.9. Владелец «Пушкинской карты» несет ответственность за передачу оформленной на его имя «пушкинской» карты или именного билета, купленного в рамках программы «Пушкинская карта», третьим лицам, так как данные операции признаются мошенническими.

4.8.10. Двукратная попытка владельца «пушкинской» карты совершить передачу карты или именного билета третьим лицам является условием блокировки карты и последующего прекращения участия гражданина в программе «Пушкинская карта».

5. Порядок посещения мероприятий

5.1. Вход на мероприятия осуществляется по билетам установленного образца утвержденных Приказом Министерства культуры РФ 29.06.2020 №702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»

5.2. Неиспользованный билет не дает право входа на другие мероприятия.

5.3. Использование билета на текущее мероприятие подтверждается гашением сектора «контроль» в бланке билета билетным контролером либо фиксацией уникального QR кода, содержащегося на бланке билета (электронного билета) в системе электронного контроля посредством сканирующего устройства.

5.4. Один билет дает право на посещение мероприятия одному зрителю, в том числе при посещении детских мероприятий.

5.5. Пропуск по льготным билетам в зал производится при наличии документа, подтверждающего льготу.

5.6. Приглашение зрителей в зал начинается за 15 минут до начала мероприятия.

5.7. При проходе организованной группой зрителей, старший группы передает билеты контролеру, отступает назад и пропускает всю группу зрителей по очереди перед собой.

5.8. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия.

5.9. Зрители обязаны занимать места в зале согласно указанным на приобретенном билете (кроме входных).

5.10. Запрещается проносить в зал: оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, газовое, газовые болончики и др.); наркотики и наркосодержащие препараты; пиротехнику.

5.11. Не допускается нахождение зрителей между рядами, в проходах, на/у сцены и у дверей во время мероприятия.

5.12. В целях обеспечения общественной безопасности вход в БУК «ГЦНТ» осуществляется через рамку металлоискателя. В случае сигнала рамки сотрудники ЧОП (частного охранного предприятия) или сотрудники отдела безопасности БУК «ГЦНТ» производят осмотр личных вещей. В случае необходимости осмотр и досмотр личных вещей посетителя осуществляют сотрудники полиции в соответствии с законодательством РФ. Если посетитель отказывается пройти через рамку металлоискателя или предоставить вещи для осмотра, то ему могут отказать в праве посещения мероприятий проводимых на площадках БУК «ГЦНТ». Стоимость билета в данных случаях не возвращается.

5.13. На мероприятия не допускаются посетители в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, агрессивно себя ведущие и мешающие другим посетителям. Стоимость билета в данном случае не возвращается.

5.14. Не разрешается входить в зрительный зал в верхней одежде, проносить большие сумки, портфели, чемоданы; еду и напитки. Верхнюю одежду и крупногабаритные вещи зрители должны сдать в гардероб.

5.15. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2012 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в зданиях БУК «ГЦНТ» запрещено.

5.16. Во время мероприятия зрители обязаны перевести свои мобильные устройства на беззвучный режим.

5.17. Сопровождающие детей лица обязаны контролировать соблюдение детьми правил поведения, в том числе соблюдение тишины и нахождения на своем месте. Так же они несут ответственность за действия детей, которые могут помешать другим зрителям и повлечь причинение ущерба имуществу БУК «ГЦНТ». При групповом посещении старший группы принимает на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

5.18. Во время посещения мероприятий БУК «ГЦНТ» посетители должны бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящие правила. Зритель, в случае причинения учреждению материального ущерба, обязан возместить его в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.19. Зритель не должен допускать неуважительного отношения к администрации БУК «ГЦНТ» и обслуживающему персоналу.

5.20. В случае утери номерка, одежда зрителю выдается в последнюю очередь.

5.21. Контроль за организацией и проведением мероприятий осуществляется администратором и контролерами, к которым можно обратиться по всем возникающим вопросам.

Приложение 1
к Положению о порядке продажи и возврата билетов
на посещение мероприятий БУК «Государственный
центр народного творчества»

Форма бланка заявления о возврате билета

Директору БУК «ГЦНТ»
В. Ю. Багринцевой

От _____

(Ф.И.О. полностью)

Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

Контактный телефон _____

Адрес эл. почты (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с отменой/заменой/переносом мероприятия,
 личными причинами _____
прошу вернуть мне денежные средства в размере (сумма цифрами и прописью)

_____ за билет, приобретенный на мероприятие

Название мероприятия _____

Дата и время проведения _____

Количество билетов _____, цена билета _____

Способ оплаты билета: в кассе наличными; в кассе по банковской карте*

Реквизиты банковской карты _____

** В случае приобретения билета по безналичному расчету зачисление денежных средств осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета в сроки, установленные правилами платежных систем.*

С условиями возврата билетов, предусмотренными Законом Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612 – 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (ред.18 июля 2019 г.), «Положение о порядке продажи и возврата билетов на посещение мероприятий БУК «Государственный центр народного творчества»», ознакомлен (а) и согласен (а).

Выражаю свое согласие на обработку БУК»ГЦНТ» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

Заявитель _____ / _____ (подпись, расшифровка)

«__» _____ 202__ г.

_____ (заполняется БУК»ГЦНТ»)

Заявление принято «__» _____ 202__ г. Рег. № _____

Номер билета _____

Места в зрительном зале (*при наличии*) _____

Решение о возврате _____

Сумма денежных средств, подлежащих возврату _____

(сумма цифрами и прописью)

Кассир _____ / _____ (подпись, расшифровка)