

Министерство культуры Краснодарского края
ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
«КРАСНОДАРСКОЕ ТВОРЧЕСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ «ПРЕМЬЕРА» ИМ. Л.Г.ГАТОВА»
ИНН 2310071735, ОГРН 1022301597449, Россия, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Красная, 44

ПРИКАЗ

от «01» 03 2021 года

№ 49

г. Краснодар

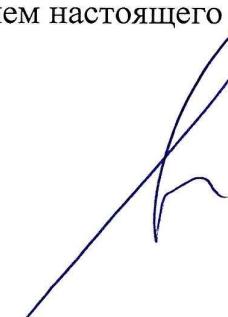
Об утверждении правил продажи,
бронирования и возврата
театрально-концертных билетов и абонементов

На основании постановления Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года № 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», в соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-І «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», приказываю:

1. Утвердить Правила продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов и абонементов государственного автономного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарское творческое объединение «Премьера» им. Л.Г.Гатова» (приложение).
2. Приказ от 02 июля 2019 года № 293 «Об утверждении правил продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов и абонементов Учреждения» признать утратившим силу.
3. Секретарю руководителя В.В. Кокаревой ознакомить под распись всех заинтересованных лиц с настоящим приказом.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

А.А. Львов-Белов



Приложение

УТВЕРЖДЕНО

приказом ГАУК КК

«КТО «Премьера» им. Л.Г.Гатова»

от «01» 03 2021 года №49

Правила

продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов и абонементов государственного автономного учреждения культуры

Краснодарского края «Краснодарское творческое объединение «Премьера» им. Л.Г.Гатова»

Общие положения.

1. Настоящие Правила продажи, бронирования и возврата театрально-концертных билетов и абонементов государственного автономного учреждения культуры Краснодарского края «Краснодарское творческое объединение «Премьера» им. Л.Г.Гатова» (далее – Правила, Учреждение), разработаны в соответствии законодательством Российской Федерации и являются неотъемлемой частью договора возмездного оказания услуг, заключаемого между государственным Учреждением и потребителями услуг, оказываемых Учреждением посредством приобретения потребителем услуг театрально-концертных билетов и абонементов (далее – билет, абонемент) на спектакли и иные зрелищные программы (далее – Мероприятие).

Термины и определения:

Мероприятие – культурно-массовое, культурно-досуговое, театральное, концертное и иное массовое зрелищное мероприятие в сфере культуры, проводимое Учреждением, на возмездной и безвозмездной основе, в своем зрительном зале, либо на сторонних сценических площадках, в том числе в онлайн-формате.

Посетитель – гражданин, приобретший билет, в том числе электронный билет, либо абонемент, в том числе электронный абонемент, на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Билет – документ, оформленный на бланке строгой отчетности, удостоверяющий заключение между Учреждением и Посетителем договора на оказание услуг по показу мероприятия и дающий право на посещение указанного в нем мероприятия.

Кассовый чек – сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета

между Учреждением и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства РФ о применении контрольно-кассовой техники.

Электронный билет – оформленный в электронном виде документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, с размещением всех его реквизитов в автоматизированной информационной системе, предназначеннной для хранения таких реквизитов, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг, указанных в электронном билете.

Номинальная стоимость билета (абонемента) – цена посещения мероприятия, устанавливаемая Учреждением.

Бронирование – резервирование одного или нескольких билетов за Посетителем в целях его последующего выкупа.

Абонемент – билет, в том числе электронный, дающий право на посещение двух или более мероприятий, перечень которых устанавливается локальным актом Учреждения.

Покупатель – гражданин, намеривающийся приобрести, билет или абонемент.

Режим – режим чрезвычайной ситуации или режим повышенной готовности, введенный в действие на всей территории Российской Федерации или на территории Краснодарского края.

1.1. При отсутствии угрозы возникновения и (или) возникновения отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на территории Краснодарского края возврат билетов и абонементов производится в порядке, установленном пунктами 14-33 раздела «Возврат билета/абонемента» настоящих Правил.

1.2. В случае введения режимов, указанных в пункте 1.1 настоящих Правил, возврат театрально-концертных билетов и абонементов производится в порядке и в сроки, установленные постановлением Правительства Российской Федерации от 03 апреля 2020 года № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого Учреждением 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», а также в соответствии с пунктами 35-41 раздела «Особенности возврата билетов при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории российской федерации, либо на территории Краснодарского края» настоящих Правил.

2. Информация о Мероприятиях Учреждения размещается на стенах кассового зала, на сайте www.to-premiera.com, в социальных сетях и предоставляется по запросу на адрес электронной почты premierakrt@gmail.com и по телефонам 8 (861) 262-99-10, 262-49-66, 262-61-13.

3. Приобретая билет/абонемент Учреждения Посетитель заключает договор возмездного оказания услуг по показу Мероприятия, а также соглашается с данными Правилами и Правилами поведения зрителей в Краснодарском музыкальном театре, утвержденными приказом Учреждения от 27 июля 2020 года № 232.

4. Учреждение самостоятельно устанавливает цены на билеты/абонементы. Платные услуги оказываются в соответствии с потребностями физических и юридических лиц на добровольной основе и за счет личных средств граждан, организаций и иных источников, предусмотренных законодательством.

5. Бланк билета/абонемента, который является бланком строгой отчетности, идёт в комплектации с чеком и поступает на реализацию:

- 5.1. через билетную кассу, расположенную по адресу г. Краснодар, ул. Красная, д.44 (далее - касса Учреждения);
- 5.2. посредством интернет-продаж:
 - 5.2.1. через официальный сайт Учреждения www.to-premiera.com;
 - 5.2.2. через официальные сайты агентов;
- 5.3. через агентов (уполномоченных по реализации театрально-концертных билетов).

6. Учреждение не осуществляет компенсацию стоимости билета, в случае отказа Посетителю в допуске на мероприятие по причине предъявления билета, оказавшегося поддельным.

7. За 30 минут до начала Мероприятия касса продает билеты в первую очередь на текущее Мероприятие.

8. Оплата за билеты/абонементы осуществляется покупателем на выбор: за наличный расчет, с помощью карты через терминал, через платежную систему.

9. Льготные скидки на билеты и абонементы (в том числе электронные), их размер, а также категории Посетителей, имеющих право на получение таких скидок и перечень документов, необходимых для получения льгот, утверждаются отдельным локальным актом или приказом Учреждения, которые доводятся до сведений Посетителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Театра в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: www.to-premiera.com.

Бронирование и покупка билета/абонемента.

10. Бронирование билета/абонемента на Мероприятия осуществляется:

10.1. по телефонам 8 (861) 2624966, 2629910, 2626113;

10.2. через сеть Интернет на сайте Учреждения www.to-premiera.com самостоятельно;

10.3. через сеть Интернет на сайтах агентов самостоятельно.

11. Забронированный билет/абонемент должен быть выкуплен в трехдневный срок. Если билет/абонемент не выкуплен своевременно, то бронирование аннулируется без информирования покупателя.

12. Для бронирования используется автоматизированная система продажи билетов. Посетитель при бронировании и покупке билета/абонемента должен сообщить Ф.И.О., номер телефона или иной способ контакта для его информирования. Сообщая свою контактную информацию, Посетитель даёт согласие на её обработку в дальнейшем. При бронировании и покупке билета/абонемента через сеть Интернет Посетитель при регистрации даёт согласие на обработку персональных данных и самостоятельно выбирает места в зале из имеющихся в наличии.

13. Бронирование начинается одновременно с продажей билетов/абонементов на Мероприятие и завершается за сутки до даты проведения Мероприятия. Забронированные, но не выкупленные за сутки до Мероприятия билеты/абонементы аннулируются.

14. Забронированный и оплаченный через сеть Интернет электронный билет/абонемент Посетитель распечатывает самостоятельно и предъявляет на входе для сканирования или предъявляет электронный билет с использованием мобильного устройства (наличие штрих-кода обязательно).

Возврат билета/абонемента.

15. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанными с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета/абонемента, содержащим, в том числе, согласие на обработку персональных данных Посетителя (далее – заявление о возврате).

16. Заявление о возврате представляется Посетителем в кассу Учреждения (ул. Красная, 44), либо направляется Посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. При возврате электронного билета/абонемента возможна подача заявления о возврате в форме электронного документа.

Представление заявления о возврате в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

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

17. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента. При возврате электронного билета, электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя.

В случае представления заявления о возврате представителем Посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

В случае непредоставления оригинала неиспользованного билета, абонемента, либо распечатанной копии электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копии электронного кассового чека, возврат денежных средств не производится

18. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. В срок, не превышающий 10 дней со дня регистрации заявления, выносится решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет/абонемент либо об отказе в возврате денежных средств.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Учреждение сообщает Посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения Учреждение сообщает одним из следующих способов:

вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате.

В случае отсутствия в заявлении о возврате денежных средств способа ответа Посетителю, ответ направляется почтовым направлением с описью вложения.

О принятом решении о возврате денежных средств Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет Посетителя по электронной почте либо посредством телефонной связи.

19. Учреждение осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения и только тем способом, которым был оплачен билет/абонемент.

20. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия по причинам, не связанными с болезнью Посетителя

или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Посетитель имеет право при возврате билета/абонемента:

не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 % цены билета, абонемента;

менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 % цены билета, абонемента;

менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 % цены билета, абонемента.

В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Учреждением зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным абзацем 1 настоящего пункта, менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение не возвращает Посетителю стоимость билета, абонемента.

21. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия в связи с его болезнью Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью не позднее дня проведения мероприятия при условии, что билет/абонемент были приобретены до возникновения у Посетителя болезни.

22. К заявлению на возврат в связи с болезнью прилагаются копии документов, удостоверяющих личность Посетителя (для представителя Посетителя – копии документов, подтверждающих законное представительство);

оригиналы билетов/абонементов (для электронных билетов – копии распечатанных электронных билетов/абонементов, копия электронного кассового чека);

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

23. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 21 настоящих Правил, документов, указанных в пункте 22 настоящих Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью представлено не позднее дня проведения мероприятия.

24. Учреждение в течение 10 дней со дня поступления в полном объеме всех документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

25. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет/абонемент либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 23 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Учреждение сообщает Посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения Учреждение сообщает одним из следующих способов:

вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате.

В случае отсутствия в заявлении о возврате денежных средств способа ответа Посетителю, ответ направляется почтовым направлением с описью вложения.

О принятом решении о возврате денежных средств Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет Посетителя по электронной почте либо посредством телефонной связи.

26. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Учреждением 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 не позднее дня проведения мероприятия.

27. К заявлению на возврат в связи со смертью родственника прилагаются копии документов, удостоверяющих личность Посетителя (для представителя Посетителя – копии документов, подтверждающих законное представительство);

оригиналы билетов/абонементов (для электронных билетов – копии распечатанных электронных билетов/абонементов, копия электронного кассового чека);

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;

копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя (супругом (супружой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

28. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в пункте 26 настоящих Правил, документов, указанных в пункте 27 настоящих Правил, Посетитель (его представитель) представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника представлено не позднее дня проведения мероприятия.

29. Учреждение в течение 10 дней со дня поступления в полном объеме всех документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

30. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет/абонемент либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 26 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Учреждение сообщает Посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения Учреждение сообщает одним из следующих способов:

вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в заявлении о возврате.

В случае отсутствия в заявлении о возврате денежных средств способа ответа Посетителю, ответ направляется почтовым направлением с описью вложения.

О принятом решении о возврате денежных средств Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия решения уведомляет Посетителя по электронной почте либо посредством телефонной связи.

31. Возврат абонемента возможен не позднее, чем за сутки до дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент. Возврат стоимости одного мероприятия, входящего в абонемент, не предусмотрен.

32. Билеты, приобретенные в рамках специальных программ, акций, по льготе или со скидкой, к возврату не принимаются кроме случаев отмены, замены или переноса Мероприятия

33. В случае отмены Мероприятия, либо его замены или переноса по обстоятельствам, зависящим от Учреждения, Посетителю возмещается 100 % стоимость билета в течение 10 дней от первоначальной даты Мероприятия.

34. Учреждение оставляет за собой право в исключительных случаях изменять программу и состав исполнителей в Мероприятии, а также переносить Мероприятие на другую дату. При переносе Мероприятия на другую дату Учреждение информирует владельца билета по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты. Информирование осуществляется только в отношении тех Посетителей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на ее получение в электронном виде.

Особенности возврата билетов/абонементов при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на территории Краснодарского края.

35. При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации, либо на территории Краснодарского края, возврат стоимости приобретенных билетов и абонементов (в том числе электронных) производится только при отмене Мероприятий, на посещение которых были приобретены указанные билеты и абонементы (в том числе электронные).

36. Информация об отмене или о переносе Мероприятия размещается Учреждением не позднее 14 календарных дней с даты отмены Режимов, указанных в пункте 35 настоящих Правил.

В случае невозможности в установленный абзацем первым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного Мероприятия Учреждение размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе Мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Учреждением в течение 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 35 настоящих Правил.

37. В случае несоблюдения срока, указанного в пункте 36 настоящих Правил, Мероприятие считается отмененным.

38. Возврат полной стоимости билета, абонемента (в том числе электронных) при отмене Мероприятий, проводимых Учреждением, в связи с введением режимов, указанных в пункте 35 настоящих Правил, осуществляется Учреждением Посетителю по его инициативе:

не позднее 180 дней со дня обращения Посетителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонемента в Учреждение с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который были оформлены и приобретены;

не позднее 180 дней со дня обращения Посетителя о возврате стоимости билета, абонемента в Учреждение, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 35 настоящих Правил.

39. Возмещение стоимости абонементов (электронных абонементов), в том числе реализованных Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения абонементов, (в том числе льготы, скидки), осуществляется в общем порядке до посещения первого мероприятия, предусмотренного абонементом (электронным абонементом) и отмененного по причине введения режима.

40. При посещении зрителем одного или более Мероприятий, предусмотренных абонементом (электронным абонементом), стоимость абонемента не возмещается. Учреждение проводит предусмотренные абонементом и не посещенные зрителем по причине введения режимов Мероприятия в сроки, установленные настоящими Правилами.

41. По согласованию между Учреждением и зрителем, в случае отмены одного или более, но не всех Мероприятий, предусмотренных абонементом (электронным абонементом), не посещенных зрителем по причине введения режимов, зрителю может быть предоставлено право на посещение иного Мероприятия, не предусмотренного абонементом, взамен отмененного.