

от 05.07.24 № 22-а

Порядок оформления, реализации и возврата (в случае отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия) билетов, абонементов и экскурсионных путевок (вместе с Правилами посещения зрелищных мероприятий, проводимых ОГАУК «ДНТ «Авангард»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии со ст. 52.1. Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского Кодекса Российской Федерации, Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»; Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 г. № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 г. № 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»; Уставом ОГАУК «ДНТ «Авангард» (далее – Учреждение) с целью повышения качества обслуживания посетителей, решения спорных вопросов между Учреждением и посетителем

1.2. Порядок определяет правила оформления, реализации и возврата (в случае отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия) билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок) на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке означают следующее:

«абонемент», «электронный абонемент» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий проводимых Учреждением в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе);

«билет», «электронный билет» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Учреждением;

«зрелищные мероприятия» - тематические мероприятия, спектакли, концерты, шоу-программы, цирковые представления, музыкально-литературные вечера, фестивали, конкурсы и иные театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия;

«именной билет, именной абонемент и именная экскурсионная путевка» - билет, абонемент, экскурсионная путевка, которая дает право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя;

«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) и (или) указанное в именном билете, именном абонементе, именной экскурсионной путевке;

«экскурсионная путевка», «электронная экскурсионная путевка» - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право

получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой Учреждением.

1.4. Настоящий Порядок является публичной офертой. Приобретая билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе в электронной форме) посетитель совершает акцепт публичной оферты, тем самым принимает и соглашается с условиями настоящего Порядка, а также с Правилами посещения зрелищных мероприятий, проводимых ОГАУК «ДНТ «Авангард» (приложение № 1 к настоящему Порядку).

2. Оформление билетов, абонементов и экскурсионных путевок

2.1. Билет, абонемент, экскурсионная путевка является бланком строгой отчетности, напечатанным типографским способом и содержит информацию об условиях договора с Посетителем, в том числе:

- сведения об организации исполнительских искусств (наименование организации, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес) ИНН);
- вид билета, абонемента, экскурсионной путевки (электронный вид);
- сведения о зрелищном мероприятии;
- серия и номер билета, абонемента, экскурсионной путевки (или уникальный номер электронного билета, абонемента, экскурсионной путевки);
- сведения о зрелищном мероприятии;
- стоимость билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронного билета, абонемента, экскурсионной путевки), место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии));
- сведения о посетителе (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) указываются в случае реализации именных билетов, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных именных билетов, абонементов, экскурсионных путевок);
- отметку «в рамках программы "ПУШКИНСКАЯ КАРТА"» (указывается в случае реализации билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронного билета, абонемента, экскурсионной путевки) в рамках программы "Пушкинская карта");
- иная информация (указываются сведения (реквизиты), предусмотренные законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, в случае формирования Учреждением бланка строгой отчетности в соответствии с законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, а также сведения об уполномоченном или другом лице, осуществляющем реализацию билетов, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе электронных билетов, абонемента, экскурсионной путевки);
- сведения об изготовителе бланка билета (наименование и (или) сокращенное наименование (при наличии) изготовителя бланка билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика (указываются в случае изготовления бланка билета, абонемента, экскурсионной путевки по заказу ОГАУК «ДНТ «Авангард»).

2.2. Электронный билет, электронный абонемент, электронная экскурсионная путевка не является бланком строгой отчетности и представляет собой цифровую запись в базе данных учреждения, подтверждающую бронирование и оплату билета, абонемента, экскурсионной путевки на соответствующее зрелищное мероприятие и содержащая информацию, указанную в п. 2.1. настоящего Порядка, а также номер заказа и QR-код. При приобретении электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки по программе «Пушкинская карта», электронный билет, электронный абонемент, электронная экскурсионная путевка являются именованными и в обязательном порядке содержат фамилию, имя и номер телефона посетителя.

Материальным носителем электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки является файл бланка электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки, который направляется на электронный адрес посетителя, указанный при оформлении заказа. Для посещения зрелищного мероприятия бланк электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки

необходимо распечатать.

Посетитель может пройти на мероприятие по электронному билету, электронному абонементу, электронной экскурсионной путевке предъявив его в распечатанном виде, либо произвести обмен электронного билета, электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки на билет, абонемент, экскурсионную путевку сформированные на бланке строгой отчетности в кассах Учреждения, назвав свою фамилию, дату мероприятия и предъявив распечатанный электронный билет, электронный абонемент, электронную экскурсионную путевку. Процедура обмена электронного билета электронного абонемента, электронной экскурсионной путевки на билет абонемент, экскурсионную путевку на бланке строгой отчетности является разовой.

2.3. При утрате или порче билета, абонемента, экскурсионной путевки оформленного на бланке строгой отчетности, повторная выдача билета абонемента, экскурсионной путевки не производится их стоимость не компенсируется.

3. Реализация билетов, абонементов и экскурсионных путевок

3.1. Приобрести билеты, абонементы и экскурсионные путевки на мероприятия можно:

3.1.1. В кассах Учреждения, расположенных по адресу: г. Томск, ул. Бела Куна, 20.

График работы кассы можно уточнять по телефону +7 (3822) 64-62-13.

Продажа билетов, абонементов, экскурсионных путевок в кассах Учреждения осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». Кассир вместе с билетом, абонементом, экскурсионной путевкой, распечатанных на бланке строгой отчетности, выдает посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию представителя Учреждения на входе или при возврате билета, абонемента, экскурсионной путевки во всех допустимых законом случаях.

3.1.2. У уполномоченных лиц, действующих на основании соответствующего договора. Список уполномоченных лиц по распространению билетов указан на официальном сайте Учреждения.

3.1.3. В режиме реального времени (в электронном виде) на официальном сайте Учреждения: <https://www.dntavangard.ru> в разделе «Афиша» путем нажатия напротив интересующего мероприятия кнопки «Купить билет».

3.1.4. В режиме реального времени (электронном виде) на официальном сайте ООО «Компания «Афиша» на официальном сайте <https://www.afisha.ru> и на сайтах других партнеров.

3.2. Учреждение не несёт ответственности за подлинность билетов, приобретенных не в кассах Учреждения или официальных партнеров ОГАУК «ДНТ «Авангард», и не осуществляет компенсацию их стоимости. Кроме того, билеты с исправлениями, наклейками, повреждениями, влекущими невозможность их проверки на контроле при входе, являются недействительными и освобождают Учреждение от каких-либо обязательств по ним.

3.3. Билет, абонемент, экскурсионную путевку (в том числе приобретенные в электронной форме в распечатанном виде) необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителя Учреждения.

Билет, абонемент, экскурсионная путевка (в том числе приобретенные в электронной форме) не подлежат возврату либо обмену в случае опоздания к началу мероприятия.

3.4 Билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионная путевка (электронная экскурсионная путевка) действительны для посещения мероприятия одним лицом (предъявителем). Каждый взрослый и каждый ребенок, кроме детей возрастом младше трех лет, должен иметь отдельный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку).

На ребенка, занимающего отдельное место, также необходимо приобрести билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку).

3.5. Приобретении билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе в электронном виде) необходимо учитывать возвратные ограничения мероприятия и сведения

об информационной безопасности детей, указанные в соответствии требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» на афишах, в репертуарном плане, в билетах и на официальном сайте Учреждения. Ответственность за несоблюдение указанных требований лежит на родителях (законных представителях) ребёнка.

Дети до 7 лет проходят для просмотра мероприятия только в сопровождении родителей или других ответственных лиц.

Просмотр несовершеннолетними мероприятия с возрастным ограничением 16+ и 18+ допускается только в сопровождении родителей или других ответственных лиц;

3.6. На приобретение билетов (электронных билетов), а именно – посещение массовых мероприятий (театрализованные праздники, утренники, познавательно-игровые формы досуга, выставочные, мастер-классы и др.), подготовленных силами Учреждения, устанавливаются льготы для разных категорий граждан, указанные в Положении о платных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) ОГАУК «ДНТ «Авангард».

4. Бронирование билетов, абонементов и экскурсионных путевок

4.1. Для оформления бронирования групповых заявок можно обратиться к оператору: в кассу Учреждения, либо позвонить по телефону +7 (3822) 64-45-52.

В этом случае требуется сообщить оператору/кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи. Срок бронирования через оператора, уточняется у оператора.

4.2. Учреждение оставляет за собой право отказать посетителю в бронировании при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе, при большом количестве неоплаченных заказов.

4.3. Выкупить забронированные для групп посетителей билеты, абонементы и экскурсионные путевки можно не позднее, чем за 10 дней до даты мероприятия, по истечении времени, бронь автоматически аннулируется. Учреждение оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом посетителю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное зрелищное мероприятие.

5. Отмена, замена и перенос зрелищного мероприятия.

5.1. Информация об отмене, замене или переносе мероприятия размещается на сайте и в кассах Учреждения.

5.2. В случае **отмены** зрелищного мероприятия посетитель вправе обменять билет, экскурсионную путевку (в том числе именные и в электронной форме) на отмененное мероприятие на билет, экскурсионную путевку на такое же мероприятие в другое дату и/или время или иное зрелищное мероприятие при условии выбора равноценного билета, экскурсионной путевки либо оформить заявление на возврат по форме приложения № 2 к настоящему Порядку.

5.2. В случае замены зрелищного мероприятия посетитель вправе посетить предложенное Учреждением иное зрелищное мероприятие, либо оформить заявление на возврат по форме приложения № 2 к настоящему Порядку.

В случае **замены** зрелищного мероприятия, при согласии посетителя посетить иное зрелищное мероприятие, билет, экскурсионная путевка сохраняет свое действие для посещения замененного зрелищного мероприятия указанного на сайте Учреждения и замены билета, экскурсионной путевки не требуется.

Учреждение оставляет за собой право производить замену исполнителей мероприятия без предварительного уведомления посетителя. Замена исполнителей основанием для возврата не является.

5.3. В случае **переноса** даты и/или времени начала зрелищного мероприятия билет, экскурсионная путевка сохраняет свое действие для посещения зрелищного мероприятия с учетом изменённой даты и/или времени начала мероприятия указанной на сайте Учреждения и замены билета, экскурсионной путевки не требуется.

При невозможности посетить зрелищное мероприятие с учетом изменённой даты и/или времени начала мероприятия посетитель вправе посетить иное мероприятие, предложенное Учреждением, либо оформить заявление возврат по форме приложения № 2 к настоящему Порядку.

5.4. Для обмена билета, экскурсионной путевки необходимо обратиться в кассу Учреждения, либо связаться с администратором по телефону: 8(3822) 646312

6. Особенности отмены, замены, переноса зрелищного мероприятия в рамках абонемент

6.1. В случае отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия в рамках абонемент посетитель вправе выбрать такое же зрелищное мероприятие, проводимое Учреждением в другое дату и/или время или иное зрелищное мероприятие при условии равноценного выбора.

6.2. В случае отмены, замены или переноса даты и/или времени начала зрелищного мероприятия абонемент сохраняет свое действие для посещения выбранного посетителем зрелищного мероприятия и замены абонемент не требуется.

6.3. При несогласии посетить иное зрелищное мероприятие посетитель (владелец абонемент) вправе оформить заявление на возврат форме приложения № 2 к настоящему Порядку.

7. Возврат стоимости билета, абонемент, экскурсионной путевки (в том числе именных и в электронной форме) в случаях отмены, замены или переноса зрелищного мероприятия.

7.1. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия Учреждением посетителю, при несогласии посетить иное зрелищное мероприятие, по его заявлению (приложение №2 к настоящему Порядку) возмещается полная стоимость билета, экскурсионной путевки (в том числе именных и в электронной форме).

7.2. Возврат денежных средств за мероприятие, входящее в абонемент осуществляется только в части стоимости отменённого, замененного или перенесенного мероприятия.

Возврат всей стоимости абонемент производится лишь в случае отмены всех мероприятий входящих в абонемент.

7.3. Заявление о возврате билета, абонемент, экскурсионной путевки (в том числе именных и в электронной форме), если иное не будет определено решением администрации Учреждения, должно быть подано посетителем в следующие сроки:

при замене зрелищного мероприятия – со дня объявления до даты проведения зрелищного мероприятия;

при отмене зрелищного мероприятия – со дня отмены до даты, когда отмененное зрелищное мероприятие должно было состояться.

при переносе зрелищного мероприятия – со дня объявления и до изначально установленной даты показа зрелищного мероприятия.

7.4. Заявления о возврате, поданные позднее установленных сроков к рассмотрению не принимаются, денежные средства возврату не подлежат.

7.5 Возврат стоимости билетов, абонементов, экскурсионных путевок, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

7.6. Получение денежных средств за билеты, абонементы, экскурсионные путевки, в том числе именные осуществляется по месту их приобретения.

7.6.1. За билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе именные), приобретенные в кассах Учреждения - возврат оформляется в кассах Учреждения.

7.6.2. За билеты, абонементы, экскурсионные путевки (в том числе именные), приобретенные в электронном виде на сайте учреждения - возврат оформляется через личный кабинет на сайте Учреждения: <https://www.dntavangard.ru>.

7.7. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.