

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ДОМ МОЛОДЕЖИ»
Находкинского городского округа
(МАУК «Дом молодежи» НГО)**

П Р И К А З

от 12.11.2021 г.

№ 149

**Об утверждении Положения о порядке реализации и возврата билетов
муниципального автономного учреждения культуры
«Дом молодежи» Находкинского городского округа**

В целях регулирования и упорядочивания порядка продажи и возврата билетов муниципального автономного учреждения культуры «Дом молодежи» Находкинского городского округа

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке реализации и возврата билетов муниципального автономного учреждения культуры «Дом молодежи» Находкинского городского округа (приложение к приказу).
2. Ввести в действие настоящее Положение с 12.11.2021 г.
3. Степановой А.Ю., менеджеру разместить настоящее Положение на официальном сайте учреждения.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Говор О.А., главного бухгалтера.

Директор
МАУК «Дом молодежи» НГО



А.В. Варсегова

Положение
о порядке реализации и возврата билетов муниципального автономного
учреждения культуры «Дом молодежи» Находкинского городского округа

1. Общее положение

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом РФ от 09 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Уставом муниципального автономного учреждения культуры «Дом молодежи» Находкинского городского округа.

1.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое в МАУК «Дом молодежи» НГО, Покупатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данным Положением.

1.3. Билет – это бланк строгой отчётности установленной формы, дающий право посещения мероприятия. Билет может быть в форме бумажного билета на бланке установленного образца, либо в форме электронного билета. Электронный билет содержит информацию, аналогичную бумажному бланку билета.

1.4 Форма билета утверждается Министерством культуры Российской Федерации и содержит информацию:

- дату и время начала мероприятия;
- место проведения мероприятия,
- место в зрительном зале;
- цена услуги;
- и иную информацию.

1.4. При осуществлении расчётов за билеты Покупателю выдаётся бланк строгой отчётности - первичный учётный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчётности в момент расчёта между МАУК «Дом молодежи» НГО и Покупателем, содержащий сведения о расчёте, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.5. Электронный билет дополнительно содержит уникальный QR-код.

1.6. МАУК «Дом молодежи» НГО предоставляет информацию о мероприятиях, которая размещается в кассе и на сайте <http://www.mdmdks.ru>.

Информацию о мероприятиях можно получить по телефонам: +7 (4236) 745-906, +7 (4236) 742-708.

1.7. МАУК «Дом молодежи» НГО оставляет за собой право, в исключительных случаях, заменять программу, спектакль, исполнителей, а также перенести мероприятие на другой день.

1.8. Информация о переносе или отмене мероприятия размещается на кассе и на главной странице сайта МАУК «Дом молодежи» НГО.

1.9. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям зрителей определяется МАУК «Дом молодежи» НГО на основании Прейскуранта цен и Положения о порядке предоставления билетов и платных услуг.

2. Порядок продажи билетов. Способы продажи билетов

2.1. Билеты на мероприятия МАУК «Дом молодежи» НГО продаются только через:

- Кассу, расположенную в здании МАУК «Дом молодежи» НГО по адресу: г.Находка, ул.Дзержинского 1;
- Официальный сайт <http://www.mdmdks.ru>
- Сайт билетной платформы <https://quicketickets.ru/>
- Через уполномоченных представителей

2.2. В случаях приобретения билетов в несанкционированных местах, ответственность за поддельные билеты МАУК «Дом молодежи» НГО не несёт.

2.3. За 30 минут до начала мероприятия касса МАУК «Дом молодежи» НГО в первую очередь осуществляет продажу билетов на текущее мероприятие.

2.4. Для оформления групповых заявок на приобретение билетов необходимо обращаться к старшему администратору по телефонам: +7 (4236) 745-906, +7 (4236) 742-708.

3. Порядок продажи и возврата электронных билетов

3.1. Электронные билеты формируются с использованием автоматизированной системы, которая имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создаёт и сохраняет уникальный номер и серию билета.

3.2. Оформление электронного билета производится на сайте МАУК «Дом молодежи» НГО <http://www.mdmdks.ru> через билетную платформу <https://quicketickets.ru> и начинается с момента открытия продажи билетов.

3.3. При оформлении билетов Покупателю необходимо последовательно внести всю предлагаемую информацию. Информация будет обрабатываться в целях оформления электронного билета.

3.4. За правильность предоставленной информации о выбранном мероприятии, количестве приобретаемых билетов, расценке выбранного билета ответственность несёт Покупатель, оформляющий заказ.

3.5. В одном заказе может быть оформлено до 20 мест на одно мероприятие.

3.6. После проведения оплаты формируется электронный билет. Покупатель, оформляющий несколько билетов на одно мероприятие, действует от имени всех посетителей, на которых оформляется заказ, в связи с чем все посетители считаются ознакомленными с настоящими правилами.

3.7. Распечатать электронный билет Покупатель может самостоятельно сразу же после покупки.

3.8. Электронный билет после покупки автоматически направляется на адрес электронной почты Покупателя.

3.9. Для прохода на мероприятие Покупатель должен предъявить контролёру электронный билет на экране мобильного устройства, либо распечатанный.

3.10. Проход на мероприятие проводится после проверки контролёром на входе в концертный зал уникального QR-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и мероприятии, и действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший билет, будет рассматриваться, как законный обладатель билета и будет допущен в зал. Покупатель должен не допускать перепечатывания и копирования билета.

3.11. Покупатель несёт ответственность за сохранность информации.

3.12. В случае недопуска на мероприятие контролёром (при повторном предъявлении уникального QR-кода), предъявитель билета может обратиться к администратору для выяснения причин.

3.13. Распечатанный билет нельзя сгибать в том месте, где расположен QR-код.

3.14. За дополнительной информацией и помощью в приобретении электронного билета можно обратиться по телефонам: +7 (4236) 745-906, +7 (4236) 742-708.

4. Правила возврата билетов

4.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета.

4.2. Возврат денежных средств за билеты, приобретённые в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счёт, с которого была произведена оплата за билет на основании заявления Покупателя.

4.3. Если покупатель желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные МАУК «Дом молодежи» НГО за билет денежные средства, то ему необходимо подать письменное заявление в произвольной форме с указанием персональных данных (Ф.И.О. и номера телефона), на имя директора МАУК «Дом молодежи» НГО с обоснованием заявленных требований. Вместе с заявлением покупатель передаёт подлежащий к возврату билет.

4.4. Покупатель имеет право на возврат билета, но не позднее чем за одни сутки до дня проведения мероприятия, с получением 100 % цены билета.

4.5. В случае отказа Покупателя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Покупатель может вернуть приобретённый билет, а также вернуть уплаченные денежные средства, путём подачи заявления о возврате в связи с болезнью по утверждённой Министерством культуры РФ форме.

4.5.1. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Покупателем (или его представителем) организатору (или уполномоченному лицу) нарочно либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.**

4.5.2. При подаче заявления о возврате в связи с болезнью. Покупатель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае направления заявления по почте к нему прикладывается копия документа, удостоверяющего личность.

К заявлению о возврате билета в связи с болезнью прикладываются следующие документы:

- оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Покупателя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прикладываются следующие документы:

- оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

В случае невозможности представления Покупателем документов, подтверждающих факт заболевания Покупателя (например, листа нетрудоспособности) или документов, подтверждающих смерть члена семьи или близкого родственника, в срок не позднее дня проведения мероприятия, Покупатель представляет такие документы **в течение 14 дней** со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, представлены в срок.

В случае подачи Покупателем заявления о возврате в связи с болезнью (либо в связи со смертью родственника) в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и подтверждающие документы **не позднее 14 дней** со дня проведения мероприятия.

В течение 10 дней со дня приёма заявления о возврате в связи с болезнью (в связи со смертью родственника) и прилагаемых к нему документов МАУК «Дом молодежи» НГО осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости срок рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью может быть увеличен.

4.6. Билеты **не принимаются** к возврату в следующих случаях:

- До мероприятия осталось менее 24 часов;
- Покупатель опоздал или не посетил мероприятие;
- Покупатель нарушил Правила посещения мероприятия;

4.7. Возврат электронного билета производится по правилам билетной системы quicktickets. Возврат билетов прекращается за 24 часа до начала мероприятия. Для осуществления возврата денежных средств, Покупателю необходимо обратиться в «службу заботы» билетной платформы, где необходимо указать свой номер заказа, а также номер мобильного телефона и эл. почту, указанные покупателем при оформлении заказа или данную информацию отправить личным сообщением на help@quicktickets.ru.

4.8. За дополнительной информацией и помощью в оформлении возврата можно обратиться по телефонам: +7 (4236) 745-906, +7 (4236) 742-708.

4.9. Возврату подлежат **только оригиналы** билетов.

4.10. При утере или порче билеты не восстанавливаются (кроме билетов, купленных в электронном виде).

4.11. Иные случаи возврата **билетов**:

• В случае отмены мероприятия возмещается 100% цены билета в срок до 10 рабочих дней после даты мероприятия.

• В случае переноса мероприятия на более позднюю дату, возврат осуществляется в размере 100% цены билета в срок до 10 рабочих дней после первоначальной даты перенесенного мероприятия.

- В случае переноса мероприятия на более раннюю дату, билет может быть возвращён не позднее первоначальной даты начала мероприятия, с возвратом 100% цены билета.