



УТВЕРЖДАЮ:

Директор

УК «Дирекция городских праздников»

Баранчик П.В.

2024г.

**Правила продажи и возврата билетов
на мероприятия БМАУК «Дирекция городских праздников»
в концертно-выставочном зале «Парнас»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. №3612– 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 22.05.2003г. № 54– ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», и устанавливают порядок и условия продажи и возврата билетов, приобретенных на посещение платных мероприятий в кассе БМАУК «Дирекция городских праздников», проводимых БМАУК «Дирекция городских праздников» (далее по тексту – Учреждение).

1.2. В соответствии со ст. 36.2 Закона Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612– 1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Учреждение как организация культуры, осуществляющая создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений, признается организацией исполнительских искусств, а проводимые Учреждением театральные зрелищные, культурно– просветительные или зрелищно–развлекательные мероприятия признаются зрелищными мероприятиями.

1.3. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

1.3.1. «посетитель» – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет (электронный билет);

1.3.2. «билет» – документ, удостоверяющий право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Учреждением, содержащий следующие обязательные реквизиты:

- сведения об Учреждении;
- сведения о зрелищном мероприятии, в том числе его наименование, дата, время и место проведения);
- стоимость билета;
- место размещения посетителя (ряд, место и т.п.);
- иную информацию.

Учреждение вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов на проводимые им зрелищные мероприятия.

Являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Учреждением зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату билеты, содержащие исправления: поддельные билеты.

1.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, посетитель соглашается с данными Правилами и Правилами посещения мероприятий.

1.5. Учреждение предоставляет информацию о проводимых мероприятиях, которая размещается дополнительно на стендах в фойе Учреждения и на официальном сайте Учреждения <https://дирекция.сайт/>. Информацию о мероприятиях также можно получить по телефонам +7 (343)3856678, +7 (343)3856679. Информирование посетителей осуществляется бесплатно.

1.6. Учреждение оставляет за собой право, в исключительных случаях, изменять программу, исполнителей, перенести мероприятие на другой день, а также отменить

мероприятие. Информация о переносе или отмене мероприятия размещается на стендах в фойе Учреждения и на официальном сайте Учреждения <https://дирекция.сайт/>. Информацию об изменении мероприятий также можно получить по телефонам +7 (343)3856678, +7 (343)3856679. Дополнительно Учреждение информирует посетителей по оставленным ими номерам телефонов или адресам электронной почты. Информирование производится только тех посетителей, которые предоставили соответствующую контактную информацию.

1.7. Цены на билеты устанавливаются Учреждением самостоятельно. Учреждение оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

1.8. Порядок продажи и возврата билетов устанавливается в соответствии с требованиями действующего законодательства и с учетом существующих финансовых и организационных условий Учреждения, в том числе связанных с используемым при продаже билетов программным обеспечением и условиями заключенного договора на услуги интернет-эквайринга.

1.10. Для целей настоящих Правил все сроки, предусмотренные в них, исчисляются в календарных днях.

2. Порядок и способы продажи билетов

2.1. Билеты на зрелищные мероприятия Учреждения продаются:
– в кассе, расположенной в здании Учреждения по адресу Свердловская область, г. Берёзовский, ул. Красных Героев, 2Д.

Учреждение не несет ответственность за поддельные билеты, если они приобретены в других местах.

При покупке билетов через кассу посетителю выдается бумажный билет по установленной форме.

2.2. Реализация билетов на проводимые зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, не допускается. Не допускается перепродажа билетов, за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билетов по цене, не превышающей цены, указанной в билете.

2.3. Учреждение вправе устанавливать льготы на билеты для определенных категорий посетителей, а также использовать систему скидок и акций на билеты. Порядок применения льгот и скидок устанавливается отдельным локальным актом Учреждения.

Билеты по льготным ценам, установленным для определенных категорий посетителей, могут приобретаться исключительно в кассе с предъявлением документов, подтверждающих льготу. При входе на мероприятие администратор имеет право требовать предъявления документа, подтверждающего льготу, а посетитель обязан его предъявить.

При продаже администратор ведет персональный учет проданных льготных билетов (билетов со скидками), в том числе с изготовлением ксерокопий документов, предоставляющих право на льготу (скидку).

2.4. Учреждение вправе реализовывать именные билеты с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

3. Особенности продажи билетов через кассу

3.1. За 30 минут до начала зрелищного мероприятия касса Учреждения в первую очередь продает билеты на текущее мероприятие.

3.2. При покупке билетов через кассу право внеочередной покупки билетов имеют Герои России; Полные кавалеры ордена Славы; Герои Труда Российской Федерации; Ветераны Великой Отечественной войны; Ветераны боевых действий; Инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; инвалиды I и II группы.

Указанные граждане приобретают билеты вне очереди при предъявлении подтверждающих документов.

3.3. Для прохода на мероприятие посетитель должен предъявить администратору оригинал билета, приобретенного в кассе. При утрате или повреждении оригинала билета, не позволяющем определить дату, время проведения мероприятия или место размещения посетителя, он теряет право на посещение мероприятия. Дубликаты билетов Учреждением не выдаются.

4. Общий порядок возврата билетов

4.1. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения зрелищного мероприятия (произвести возврат билета).

4.2. Билеты, приобретенные в кассе Учреждения, принимаются к возврату также через кассу на основании заявления посетителя.

4.3. Возврат денежных средств за билеты производится наличными деньгами через кассу или в безналичном порядке на банковский счет.

4.4. В случае отмены или переноса мероприятия по инициативе Учреждения возврат билета осуществляется в размере полной стоимости билета в соответствии с порядком, установленным в главе 6 настоящих Правил.

4.5. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, возврат билета осуществляется в размере полной стоимости билета на основании заявления и предоставления копий соответствующих документов.

4.6. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4.5. настоящих Правил (отказ по инициативе посетителя), посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100% цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 50% цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30% цены билета.

4.7. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия по инициативе посетителя менее чем за 1 день до дня проведения мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

4.8. Билеты не принимаются к возврату в следующих случаях:

- до зрелищного мероприятия осталось менее 1 дня;
- посетитель удален с мероприятия за нарушение Правил посещения мероприятий;
- билеты были приобретены на специальных акциях, предусматривающих предоставление специальных скидок вместе с условием о невозвратности билетов;
- у посетителя отсутствует оригинал билета, приобретенного в кассе, либо бланк такого билета испорчен (поврежден), что не позволяет с достоверностью определить наименование мероприятия, дату его проведения, место размещения посетителя;
- билет является недействительным в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил.

4.9. При утрате или порче билеты, приобретенные в кассе, не восстанавливаются.

5. Порядок возврата билетов в случае отмены или переноса зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения

5.1. В случае отмены или переноса мероприятия по инициативе Учреждения возврат билета осуществляется в размере полной стоимости билета при обращении посетителя за возвратом в следующие сроки:

5.1.1. в случае отмены мероприятия – в срок не позднее 10 дней после наступления даты отмененного мероприятия;

5.1.2. в случае переноса мероприятия на более позднюю дату – в срок не позднее чем за 5 дней до наступления новой даты мероприятия;

5.1.3. в случае переноса мероприятия на более раннюю дату – в срок не позднее первоначально запланированной даты мероприятия, указанной в билете.

5.2. Для возврата билета, приобретенного в кассе, посетитель заполняет заявление по форме, установленной в Учреждении. Заявление о возврате предоставляется посетителем непосредственно в Учреждение. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета. Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе, производится в срок не позднее 20 дней со дня обращения посетителя и предоставления оригинала билета. Возврат билета не осуществляется в случае, если билет является недействительными в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил.

6. Порядок возврата билетов в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя

6.1. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ (отказ по инициативе посетителя), посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.

6.2. Заявление о возврате билета, приобретенного в кассе, предоставляется посетителем непосредственно в Учреждение либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

При предоставлении заявления о возврате непосредственно в Учреждение предъявляется документ, удостоверяющий личность посетителя, а также оригинал неиспользованного билета.

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя, а также оригинал неиспользованного билета.

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

6.4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения. По требованию посетителя Учреждение делает отметку на копии заявления о его получении с указанием перечня прилагаемых документов и даты получения заявления, либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

6.5. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов. Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 6.10 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю.

6.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение

сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (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.

6.7. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

6.8. Возврат денежных средств за билет, приобретенный в кассе, производится в срок не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

6.9. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет, рассчитывается Учреждением в соответствии с порядком, установленным в п. 4.6. настоящих Правил.

6.10. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по инициативе посетителя, он вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

а) билет должен быть действительным в соответствии с п. 1.3.2. настоящих Правил;

б) заявление о возврате билета предоставлено в Учреждение более чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Учреждением принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату (являются невозвратными);

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 6.2-6.3 настоящих Правил.

7. Правила бронирования билетов

7.1. Бронирование билетов производится через уполномоченных сотрудников Учреждения по телефонам +7 (343)3856678, +7 (343)3856679. Бронирование билетов производится только с указанием посетителем своего номера телефона (электронной почты) для возможности получения последующей связи с посетителем по вопросам бронирования.

7.2. Бронирование открывается одновременно с продажей билетов на мероприятие и завершается не позднее чем за 3 дня до даты мероприятия. По некоторым мероприятиям Учреждение имеет право изменять даты начала и окончания бронирования, информируя об этом посетителей.

7.3. Забронированные билеты должны быть выкуплены в течение 3-х суток. По истечении указанного срока бронь снимается автоматически.

7.4. Бронирование билетов осуществляется бесплатно.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения и действуют в данной редакции до момента внесения в них изменений, дополнений или до издания в установленном порядке новых правил.

9.2. В Правила могут вноситься изменения и дополнения в связи с изменением законодательных актов, регулирующих данные правоотношения, а также в случае изменения финансовых, материально-технических или организационных возможностей Учреждения.

9.3. Если вследствие изменения законодательства отдельные пункты настоящих Правил утратят силу до момента внесения в них изменений и дополнений Учреждение в своей деятельности руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Учреждения путем опубликования на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также размещения на общедоступном для обозрения месте в здании Учреждения.

**Показатели эффективности за январь 2024 года
Кирилловой Ирины Андреевны, менеджера по развитию**

Наименование показателя	Количество процентов
<p>1. Наличие высшего профессионального образования по направлению деятельности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ФГАОУ ВПО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», степень магистра менеджмента по направлению «Менеджмент», 2010-2012гг. 	_____ %
<p>2. Организация эффективного взаимодействия с поставщиками товаров и услуг, подготовка документации для заключения договоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Заключение договора с АО «Почта России» 	_____ %
<p>3. Отсутствие фактов нарушений установленных сроков подготовки документов, случаев подготовки отчётов ненадлежащего качества; составление перспективных и текущих планов деятельности Учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ведение книги учёта договоров БМАУК «Дирекция городских праздников» (на отчетную дату зарегистрировано 0 договоров); - Отчет о проведенных мероприятиях за 2023 год; - Положение по Премии в области организации массовых мероприятий «Золотая Легенда»; - Разработка плана мероприятий по программе «Пушкинская карта»; - Подготовка отчета 7-НК; - Оформление отчета по форме 432 + кадры; - Оформление плана работы на 2024 год; - Оформление и отправка почтовой корреспонденции. 	_____ %
<p>4. Администрирование и координация мероприятий.</p> <ul style="list-style-type: none"> - 	_____ %
<p>5. Соблюдение необходимых этических норм, установленных в учреждении, включающих, в том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдение конфиденциальности информации; - соблюдение этики (культуры) общения; - отсутствие конфликтных ситуаций на рабочем месте; - отсутствие действий, дискредитирующих профессию и репутацию коллег; - недопущение клеветы и распространения сведений, порочащих организацию и коллег. 	_____ %
<p>ИТОГО за январь</p>	_____ %

Заместитель директора по общим вопросам



И.А. Кириллова

Директор

П.В. Баранчик