

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
ГАУ МО «Мособлкино»
от 25.11.2019 № 75

**Правила продажи, возврата билетов и посещения государственного автономного учреждения культуры Московской области «Мособлкино»
Культурный центр имени Любви Орловой**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, Уставом ГАУ МО «Мособлкино» (далее - Учреждение) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, творческие встречи, фестивали, кинопоказы и иные мероприятия (далее - мероприятия), проводимые Учреждением, а также правила посещения мероприятий культурного центра имени Любви Орловой.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения <http://mosoblkino.ru>.

1.3. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Учреждения оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Учреждения без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на Мероприятия в кассе Учреждения, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора.

Электронная продажа билетов осуществляется на сайте Учреждения.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Учреждения.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Учреждения.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, покупатель

подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), а также соглашается с порядком реализации, возврата билетов и посещения Учреждения, указанными в данных Правилах. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета и кассового чека к нему (БСО). Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) цену услуги,

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

Билеты, реализованные Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по

решению Учреждения могут не приниматься к возврату.

Учреждение при возврате посетителем билета вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Учреждением мероприятие либо вернуть стоимость билета. Возврат посетителю стоимости билета осуществляется Учреждением либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Учреждением возложена обязанность по возмещению стоимости билета.

Учреждение не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем, сверх установленной Учреждением цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации. В остальных случаях опоздания на мероприятие, не посещения мероприятия, касса Учреждением не возмещает покупателю стоимость билета.

В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Учреждения, а также у официальных представителей Учреждения, с неповрежденным контролем.

3.4. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится только в кассе Учреждения при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

3.5. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

- при переносе мероприятия - в течение 10 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

3.6. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта.

3.7. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Учреждения повторно.

3.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Учреждения либо у официальных представителей Учреждения, считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

3.9. Замена исполнителей в мероприятии не является основанием для сдачи билета.

3.10. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.

3.11. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.12. Допускается обмен билета на другое мероприятие с разрешения администрации и в том случае, если цена билета соответствует цене ранее проданного билета, а сроки - правилам возврата билетов.

3.13. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отменным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

3.14. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Театра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

3.15. Возврат электронных билетов возможен не позднее, чем за 3-е суток до дня спектакля - через сайт <https://intickets.ru>.

3.16. В случае отмены или замены спектакля по вине Учреждения возврат электронных билетов происходит также через сайт <https://intickets.ru>, в соответствии с порядком возврата билетов ООО «Интикетс».

4. Порядок посещения мероприятий

4.1. Вход в Учреждение осуществляется при наличии билета.

4.2. Один билет дает право посещения Учреждения одному человеку.

Все посещающие Учреждение зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

4.3. Вход в фойе доступен за 45 минут до начала мероприятия.

4.4. Лица в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Учреждение не допускаются.

4.5. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно. Не разрешается входить в Учреждение в шортах, пляжной обуви.

4.6. Зритель обязан бережно относиться к имуществу Учреждения, а в случае причинения Учреждению материального ущерба — возместить его в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ. В случае утраты зрителем номерного жетона (номерка), подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб Учреждения, со зрителя

взыскивается стоимость утраченного номерка в полном размере.

4.7. До начала мероприятия и в антракте в Учреждении может быть организована работа кафе.

4.8. В соответствии со статьей 6 Федерального закона «Об ограничении курения табака» от 10.07.2001г. курение в Учреждении запрещено.

4.9. Вход в зрительный зал возможен только после первого звонка.

4.10. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками, приобретенными не в кафе Культурного центра имени Любви Орловой.

4.11. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации.

4.12. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению администратора (дежурного) и в его сопровождении на специально отведенные места.

4.13. После пятиминутного опоздания к началу спектакля зритель может пройти в зал только в антракте.

4.14. После третьего звонка зритель не имеет право требовать от Учреждения предоставления места, обозначенного в билете, до антракта.

4.15. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время Мероприятия.

4.16. В целях обеспечения охраны авторских прав, зрителям запрещается производить видео-, кино-, фотосъемку и аудиозапись мероприятий без письменного разрешения администрации Учреждения.

4.17. Во время нахождения в Учреждении зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.

4.18. Сотрудники Учреждения в праве документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выдворены за пределы Учреждения и, по инициативе Учреждения, привлечены к административной ответственности.

По всем вопросам, связанным с организацией мероприятий, регламентом взаимодействия с потребителями, зрители могут обратиться к заместителю директора по концертной деятельности, дежурному администратору или позвонить по телефону +7 (495) 597-71-12.