

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ЦЕНТР РЕМЕСЕЛ»  
(МАУК «Центр ремесел»)**

**ПРИКАЗ**

06.02.2023 г.

№ 5-ОД

г. Вологда

**Об утверждении Правил онлайн-продажи и возврата электронных билетов  
МАУК «Центр ремесел»**

В целях реализации уставной деятельности учреждения, а также в целях упорядочения предоставления платных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам МАУК «Центр ремесел» по средствам онлайн-продажи

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила онлайн-продажи и возврата электронных билетов МАУК «Центр ремесел».

2. Художественному руководителю МАУК «Центр ремесел», Дивановой Е.В. обеспечить размещение информации об утвержденных настоящим приказом Правилах на сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Заместителю директора по финансовым вопросам Воробьевой Юлии Владимировне ознакомить менеджеров, юрисконсульта МАУК «Центр ремесел» с Правилами онлайн-продажи и возврата электронных билетов под роспись.

4. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Приложение: Правила онлайн-продажи и возврата электронных билетов МАУК «Центр ремесел» от 06.02.2023 года на 7 листах.

Директор



В.А. Манык

С приказом ознакомлены:

06.02.2023  
(дата)

Воробьева  
(подпись)

Ю.В. Воробьева  
(ФИО)

06.02.2023  
(дата)

Диванова  
(подпись)

Е.В. Диванова  
(ФИО)

МАУК «Центр ремесел»  
**Правила онлайн-продажи и  
возврата электронных билетов**  
г. Вологда

УТВЕРЖДЕНЫ  
Директором  
МАУК «Центр ремесел»  
(приказ от 06.02.2023 № 5-ОД)

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила онлайн-продажи и возврата электронных билетов (далее – Правила) определяют порядок приобретения и возврата электронных билетов посетителями муниципального автономного учреждения культуры «Центр ремесел» (далее – МАУК «Центр ремесел»).

1.2. Настоящие Правила считаются основным документом в официальных взаимоотношениях между посетителем и МАУК «Центр ремесел» по реализации электронных билетов на мероприятия, проводимые в МАУК «Центр ремесел».

1.3. Правила разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления 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, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» и иных нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность как самого МАУК «Центр ремесел», так и деятельность в сфере организации культурно-досуговых мероприятий в целом.

1.4 МАУК «Центр ремесел» имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке. Правила доводятся до сведения пользователей путем размещения на официальном сайте МАУК «Центр ремесел» <https://centr-remesel35.ru/> и на информационных стендах.

1.5. Приобретая электронные билеты на мероприятия, проводимые МАУК «Центр ремесел», посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

1.6. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:  
«электронный билет» - электронная форма билета, предлагаемая взамен обычного билетного бланка, удостоверяющая право его предъявителя на посещение мероприятия и содержащая необходимую информацию о мероприятии, а также цене. Электронный билет

содержит все обязательные реквизиты бланка строгой отчетности, предусмотренные законодательством (далее – электронный билет);

«посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оформившее и оплатившее электронный билет;

«сайт» – официальный веб-сайт МАУК «Центр ремесел»;

«система билетного оператора» – программный комплекс, предназначенный для бронирования и приобретения электронных билетов на мероприятия посетителями с использованием ресурсов билетного оператора.

## **2. Организация продажи билетов**

2.1. Продажа билетов на мероприятия осуществляется в сети Интернет через официальный сайт МАУК «Центр ремесел» посредством электронного сервиса билетного оператора.

2.2. Билет действителен на одно лицо независимо от возраста.

2.3. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или лицах, их замещающих.

2.4. Билет необходимо сохранять до окончания мероприятия.

2.5. Для приобретения билета на официальном сайте необходимо нажать кнопку «Купить билет» на баннере мероприятия. Оплата осуществляется через программный комплекс билетного оператора, на который перенаправляется посетитель.

2.6. При оформлении заказа необходимо заполнить форму с контактными данными посетителя, ознакомиться с «Пользовательским соглашением» билетного оператора, а также оплатить приобретение электронного билета. Лица в возрасте от 14 до 22 лет включительно могут оплатить свой билет Пушкинской картой (при ее наличии).

2.7. Оплатив на сайте билет, посетитель получает на свою электронную почту электронный билет со штрих-кодом, который необходимо распечатать или скачать на мобильное устройство и предъявить перед началом мероприятия ответственному за данное мероприятие работнику для сканирования.

### 3. Порядок и условия возврата электронных билетов

3.1. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого МАУК «Центр ремесел» мероприятия, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате электронного билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (далее - заявление о возврате).

3.2. Заявление о возврате может быть подано посетителем в любой удобной для него форме:

- при личном посещении МАУК «Центр ремесел»;
- направлено заказным отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
- посредством сервиса системы билетного оператора.

3.3. В случае подачи заявления при личном посещении МАУК «Центр ремесел» посетителем (его представителем) предъявляется документ, удостоверяющий личность посетителя (его представителя, для представителя также доверенность). Для заполнения заявления используется форма установленного образца, согласно приложения настоящих Правил.

3.4. К заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

3.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются МАУК «Центр ремесел» в день их получения.

3.6. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, МАУК «Центр ремесел» 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 3.14. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

3.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств, с указанием основания для отказа, МАУК «Центр ремесел» сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет;
- направляет уведомление об отказе почтовым отправлением;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.8. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) МАУК «Центр ремесел» не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения указывается посетителю в заявлении о возврате.

3.9. МАУК «Центр ремесел» осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.10. В случае возврата билета посредством сервиса системы билетного оператора в форме с информацией о заказе и его оплате в разделе с номером заказа необходимо выбрать позицию «Вернуть билет». Система автоматически сформирует заявление о возврате, где будут отражены данные заказа и контакты посетителя. Посетителю система предложит указать категорию билета, который возвращается и причину возврата из списка. Также необходимо согласие на обработку персональных данных, которое дается посредством отметки в соответствующей графе, после чего отправить заявление.

3.11. Система проинформирует, что заявление создано и для его автоматической обработки требуется подтверждение. Ссылка на подтверждение отправляется на почту посетителя и действует 24 часа, в течение этого времени необходимо подтвердить возврат, перейдя по ссылке.

После подтверждения система проинформирует, что возврат успешно подтвержден.

В заявлении о возврате появится статус возврата «Подтверждено».

3.12. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате, МАУК «Центр ремесел» принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 3.14. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю на электронный адрес, заявленный при покупке.

3.13. МАУК «Центр ремесел» осуществляет возврат денежных средств посетителю на карту, с которой билет был приобретен, не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.14. В случае отказа посетителем от посещения, проводимого МАУК «Центр ремесел» мероприятия, посетитель вправе вернуть электронный билет при соблюдении следующих условий:

- электронный билет является действительным в соответствии со статьей 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

- заявление о возврате электронного билета представлено в МАУК «Центр ремесел» не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;

- электронный билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов;

- заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами.

3.15. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет, рассчитывается МАУК «Центр ремесел» в соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре и составляет:

- 100 процентов цены билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия;

- 50 процентов цены билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия;

- 30 процентов цены билета в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия;

- стоимость билета не возвращается в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня проведения мероприятия.

3.16. Для юридических лиц предоставляется возможность бронирования билетов по письму-заявке на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета (при необходимости), с подписью руководителя и печатью организации. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки.

**Приложение к Правилам  
онлайн-продажи и возврата  
электронных билетов**

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ  
ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА  
ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ, НА ПРОВОДИМОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В МАУК «Центр ремесел»

*(указать наименование и местонахождение организации)*

От \_\_\_\_\_

*(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)  
посетителя (его представителя))*

*(указать наименование и номер документа, удостоверяющего  
личность, кем и когда такой документ выдан)*

Адрес: \_\_\_\_\_

Электронная почта: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

**Заявление о возврате билета  
и возмещении денежных средств за неиспользованный билет**

Прошу вернуть мне денежные средства за неиспользованный билет в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя <i>(при наличии)</i>	
Стоимость электронного билета	
Серия и номер билета (уникальный номер электронного билета)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

- 1) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 2) Копия электронного кассового чека.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить *(нужное подчеркнуть)*:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня *(нужное подчеркнуть)*:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

Выражаю свое согласие на обработку МАУК «Центр ремесел» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

дата \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: « \_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г. \_\_\_\_\_  
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Решение о возврате: \_\_\_\_\_