

Приложение  
к приказу МБУК МДК «Яуза»  
№ 140  
от «25» августа 2020 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке возврата билетов**  
**на платные концертно-зрелищные мероприятия**  
**МБУК «Мытищинский дворец культуры «Яуза»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата билетов на платные концертно-зрелищные мероприятия МБУК «Мытищинский дворец культуры «Яуза» (далее – «Положение») является локальным актом муниципального бюджетного учреждения культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза» (далее – учреждение, МБУК МДК «Яуза»), разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 г. №2300-1 «О защите прав потребителей, Уставом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Мытищинский дворец культуры «Яуза» и Положением об организации концертной деятельности на территории МБУК МДК «Яуза», утвержденного Приказом МБУК «МДК «Яуза» от 08.07.2019 №270/1 и определяет порядок возврата билетов на платные концертно-зрелищные мероприятия, проводимые на территории учреждения.

1.2. Термины и определения:

1.2.1 Мероприятия – платные концертно-зрелищные мероприятия: спектакли, концерты, другие театрально-зрелищные, выставочные мероприятия, включая эстрадные представления, концерты, цирковые представления, театральные постановки на территории учреждения;

1.2.2 Зритель – физическое лицо, являющееся потребителем услуг учреждения и приобретающий право на посещение мероприятия на платной основе;

1.2.3 Официальное оповещение – размещение в кассовом зале учреждения, на сайте учреждения, а также на его страницах в социальных сетях сообщения, основанного на тексте приказа, подписанного директором учреждения или лицом, его заменяющим на период отпуска, командировки или болезни;

1.3. Билет – оформленный на бланке установленного образца документ, оплаченный зрителем в кассе учреждения, либо приобретенный на сайте учреждения [дк-яуза.рф](http://дк-яуза.рф) и самостоятельно распечатанный зрителем документ (Электронный билет), предоставляющий право на посещение проводимого учреждением Мероприятия;

Билет содержит:

- наименование и возрастной ценз мероприятия;

- время и место проведения мероприятия;
- место зрителя в зрительном зале;
- стоимость билета.

1.3.1 Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между учреждением и зрителем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям Федерального закона Российской Федерации от 22.05.2002 г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

1.3.2 Чек эквайринга (слип) – чек, сформированный POS-терминалом и свидетельствующий об оплате в безналичной форме посредством банковской карты;

1.3.3 Билетный агент - юридическое лицо, осуществляющее по поручению учреждения фактические и юридические действия по бронированию, оформлению и продаже электронных билетов на мероприятие на сайте учреждения [www.дк-яуза.рф](http://www.дк-яуза.рф);

1.4. Договор возмездного оказания услуг учреждением для зрителя в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю билета и кассового чека. Приобретая билет, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с учреждением, а также согласие с условиями и порядком его возврата, установленным настоящим Положением.

1.5. Настоящее Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале учреждения и публикации на официальном сайте учреждения [www.дк-яуза.рф](http://www.дк-яуза.рф).

## **2. Порядок возврата билетов на мероприятие в случае его отмены, замены или переноса**

2.1. В случае отмены, замены или переноса мероприятия, учреждение размещает соответствующую информацию в кассовом зале учреждения, на официальном сайте [www.дк-яуза.рф](http://www.дк-яуза.рф), а также на страницах учреждения в социальных сетях.

2.2. Стоимость билетов, приобретенных на отмененное мероприятие, возвращается зрителю в полном объеме.

2.3. Билеты, приобретенные на заменённое или перенесенное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие или на новую дату мероприятия без каких-либо доплат и с сохранением мест, но по желанию зрителя могут быть возвращены с возмещением зрителю полной стоимости билетов.

2.4. Билеты подлежат возврату в кассе учреждения или с помощью онлайн-сервиса билетного агента в зависимости от того, где эти билеты были приобретены.

## **2.5. Порядок возврата билетов, приобретённых в кассе учреждения:**

2.5.1. Возврат билетов осуществляется только в кассе учреждения (г.о. Мытищи, ул. Мира, д.2а) по утвержденному графику работы.

2.5.2. Билеты принимаются к возврату:

- при отмене мероприятия – с момента издания приказа учреждения об отмене мероприятия до даты, когда мероприятие должно было состояться, плюс 10 (десять) календарных дней;

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

- при переносе мероприятия – с момента издания приказа учреждения о переносе мероприятия до даты, когда мероприятие должно было состояться, плюс 10 (десять) календарных дней.

2.5.4. В случае нарушения установленных в Положении сроков, Билеты в кассе учреждения не принимаются и их стоимость зрителю не возмещается<sup>1</sup>.

2.5.3. Для возврата стоимости приобретенных билетов зрителю необходимо предоставить:

- заявление на возврат денежных средств (*Приложение №1 к Положению*);

- согласие на обработку персональных данных (*Приложение №2 к Положению*);

- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);

- бланки билетов;

- кассовый чек, подтверждающий факт оплаты билетов;

- в случае, если билеты приобретались с помощью банковской карты: чек эквайринга (слип) и банковскую карту, с которой производилась оплата билетов.

2.5.4. Возврат стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, осуществляется исключительно наличными денежными средствами в день обращения.

2.5.5. Возврат стоимости билетов, оплаченных банковской картой, осуществляется исключительно путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту, с которой производилась оплата билетов.

## **2.6. Порядок возврата билетов, приобретенных на сайте учреждения [www.дк-яуза.рф](http://www.дк-яуза.рф):**

2.6.1. Возврат билетов осуществляется в порядке и на условиях, установленных правилами билетного агента, регламентирующими взаимоотношения билетного агента как исполнителя услуги и зрителя,

---

<sup>1</sup> Сроки возврата денежных средств за билеты на мероприятия в период повышенной готовности или чрезвычайной ситуации осуществляются согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 6 июня 2020 г. № 830 увеличены до 180 календарных дней, начиная с момента снятия карантинных режимов.

который приобрел билеты на сайте учреждения с использованием онлайн-сервиса билетного агента.

### **3. Порядок возврата билетов по желанию зрителя**

3.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с учреждением и произвести возврат билетов по своей инициативе.

3.2. Билеты подлежат возврату в кассе учреждения или с помощью онлайн-сервиса билетного агента в зависимости от того, где эти билеты были приобретены.

#### **3.3. Порядок возврата билетов, приобретённых в кассе учреждения:**

3.3.1. Возврат билетов осуществляется только в кассе учреждения (г.о. Мытищи, ул. Мира, д.2а) по утвержденному графику работы.

3.3.2. Билеты могут быть возвращены зрителем не позднее даты и времени начала мероприятия.

При этом, если зритель обратился за возвратом:

- **за 3 (три) дня и более** до начала мероприятия – возвращается **100%** от номинальной стоимости билетов;

- **менее, чем за 3 (три) дня** до начала мероприятия – стоимость билетов **не возвращается**<sup>2</sup>.

3.3.3. Для возврата стоимости приобретенных билетов зрителю необходимо предоставить:

- заявление на возврат денежных средств (*Приложение №1 к Положению*);

- согласие на обработку персональных данных (*Приложение №2 к Положению*);

- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);

- бланки билетов;

- кассовый чек, подтверждающий факт оплаты билетов;

- в случае, если билеты приобретались с помощью банковской карты: чек эквайринга (слип) и банковскую карту, с которой производилась оплата билетов.

3.3.4. Возврат стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, осуществляется исключительно наличными денежными средствами в день обращения.

3.3.5. Возврат стоимости билетов, оплаченных банковской картой, осуществляется исключительно путем перечисления безналичных денежных средств на банковскую карту, с которой производилась оплата билетов.

---

<sup>2</sup> В соответствии со ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре

**3.4. Порядок возврата билетов, приобретенных на сайте учреждения [www.дк-яуза.рф](http://www.дк-яуза.рф):**

3.4.1. Возврат билетов осуществляется в порядке и на условиях, установленных правилами билетного агента, регламентирующими взаимоотношения билетного агента как исполнителя услуги и зрителя, который приобрел билеты на сайте учреждения с использованием онлайн-сервиса билетного агента.

**4. Прочее**

4.1. В случае опоздания зрителя на мероприятие или утери билетов, денежные средства зрителю не возвращаются и места на другие мероприятия не предоставляются.

---

Приложение №1  
к Положению о порядке возврата  
билетов на платные концертно-  
зрелищные мероприятия  
МБУК МДК «Яуза»

Пожалуйста, прочитайте внимательно перед заполнением формы:

1. Информацию необходимо вносить разборчиво, печатными буквами.
2. Название мероприятия и дата проведения указаны на билете.
3. Заявление без указания даты, неподписанное заявление или заполненное неразборчиво – не рассматриваются.
4. Заполненное заявление с неиспользованными билетами необходимо передать в кассу учреждения.
5. Если при покупке возвращаемые Билеты были оплачены с использованием банковской карты, возврат денежных средств осуществляется безналичным расчетом путем перечисления на банковскую карту зрителя, которая использовалась при оплате.

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

*(заполняется зрителем)*

Я, \_\_\_\_\_  
*(Фамилия, имя, отчество)*

паспорт \_\_\_\_\_,  
*(серия, номер, когда и кем выдан)*

Контактный телефон (e-mail): \_\_\_\_\_,

Адрес: \_\_\_\_\_

Прошу расторгнуть договор о приобретении Билетов на

\_\_\_\_\_  
*(наименование мероприятия, дата)*

партер/балкон (нужное подчеркнуть) ряд \_\_\_\_\_, место \_\_\_\_\_

по причине: \_\_\_\_\_  
*(указать – отмена, замена, перенос мероприятия, по собственному желанию)*

Количество Билетов \_\_\_\_\_ штук на сумму

\_\_\_\_\_  
*(цифрами и прописью)*

С процедурой возврата денежных средств за билеты ознакомлен(а).

Претензий к МБУК МДК «Яуза» не имею.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*Подпись / Расшифровка подписи*

" \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Заявление принял: \_\_\_\_\_  
*(ФИО сотрудника учреждения, дата, подпись)*

Приложение №2  
к Положению о порядке возврата  
билетов на платные концертно-  
зрелищные мероприятия  
МБУК МДК «Яуза»

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, \_\_\_\_\_  
(ФИО)

паспорт \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_,  
(серия, номер) (когда и кем выдан)

адрес местожительства : \_\_\_\_\_,

даю свое согласие на обработку в МБУК МДК «Яуза» моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность, контактный телефон, e-mail.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях возврата билетов на мероприятие МБУК МДК «Яуза»:

\_\_\_\_\_ в соответствии с Положением о порядке возврата билетов на платные концертно-зрелищные мероприятия МБУК МДК «Яуза», а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что МБУК МДК «Яуза» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение установленного законодательством срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

\_\_\_\_\_/ \_\_\_\_\_ / " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Подпись Расшифровка подписи