

ПРИКАЗ

16 сентября 2019 г.

№ 177

г. Екатеринбург

**Об утверждении Регламента билетного хозяйства
ГАУК СО УрЦНИ в новой редакции**

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» и дополнениями, вступившими в силу с 01.09.2019 г, Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации", в связи с необходимостью внесения изменений в Приложение № 3 "Правила продажи и возврата билетов и абонементов в ГАУК СО УрЦНИ" Регламента билетного хозяйства, утвержденного приказом № 61/1 от 23.03.2018, в целях повышения качества работы ГАУК СО УрЦНИ со зрителями,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить изменения в Регламент билетного хозяйства, утвержденный приказом № 61/1 от 23.03.2018 "Об утверждении Регламента билетного хозяйства ГАУК СО УрЦНИ", изложив Приложение № 3 "Правила продажи и возврата билетов и абонементов в ГАУК СО УрЦНИ" в новой редакции (Приложение № 1).
2. Утвердить Регламент билетного хозяйства в новой редакции и ввести его в действие с 17 сентября 2019.
3. **Клевакиной М.А.** - начальнику отдела рекламы и PR, разместить новые Правила продажи и возврата билетов и абонементов, а также Регламент билетного хозяйства в новой редакции на официальном сайте Учреждения не позднее 17.09. 2019 года.
4. **Романовой Д.Ю.** - начальнику концертно-гастрольного отдела, **Ефремовой Н.В.** – главному администратору организационного отдела, разместить новые Правила продажи и возврата билетов и абонементов в кассовом зале ГАУК СО УрЦНИ не позднее 17.09.2019 года и в дальнейшем постоянно информировать зрителей о новых правилах возврата билетов и абонементов, разрешать в случае возникновения спорные вопросы, связанные с продажей и возвратом билетов и абонементов.
5. **Матыковой С.В.** - заведующей билетной кассой, организовать работу кассы и билетных кассиров в строгом соответствии с утвержденным Регламентом билетного хозяйства в новой редакции с 17.09.2019 года.
6. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора по концертно-гастрольной деятельности **Старкову Н.В.**

Директор



М.М. Боровкова

С приказом ознакомлен и согласен:

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись
1	Главный бухгалтер	Гуминюк Е.А.		
2	Заместитель директора	Старкова Н.В.	17.09.19	
3	Главный администратор	Ефремова Н.В.		
4	Начальник КГО	Романова Д.Ю.	16.09.19	
5	Зав.билетной кассой	Матыкова С.В.		
6	Кассир - билетный	Мохова Г.И.		
7	Кассир - билетный	Кузнецова С.И.		
8	Начальник отдела рекламы	Клевакина М.А.		

**Правила продажи и возврата билетов и абонементов
в государственном автономном учреждении культуры Свердловской области
«Уральский центр народного искусства»**

1. Настоящие Правила регулируют отношения между Посетителем и государственным автономным учреждением культуры Свердловской области "Уральский центр народного искусства" (далее – Учреждение), возникающие при приобретении билетов и абонементов на посещение культурно-зрелищных мероприятий (далее – Мероприятие) в Концертных залах и фойе Учреждения.

ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ.

2. Приобретая билет или абонемент на Мероприятия Учреждения, Посетитель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с настоящими Правилами.

3. **Билет** – это документ, удостоверяющий право посещения одного Мероприятия за плату.

Абонемент - это документ, удостоверяющий право пользования местом в концертном зале в течение определенного срока при посещении Мероприятий, определенных либо Учреждением, либо по выбору Посетителя – в зависимости от вида абонемента.

Личный абонемент – особая форма посещения мероприятий в Учреждении, сформированная посетителями (зрителями) и доступная только владельцу персональной карты.

4. Билет и абонемент являются бланками строгой отчётности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008г.). Билет и абонемент содержат информацию о:

- ✓ дате и времени начала Мероприятия;
- ✓ месте проведения Мероприятия;
- ✓ месте в зрительном зале;
- ✓ цене услуги.

5. Билеты на мероприятия Учреждения продаются в кассе Учреждения по адресу: пр. Космонавтов, 23, а также через представителей (уполномоченных по продаже билетов) Учреждения, официальный сайт Учреждения www.urfolk-art.ru, сайты и кассы билетных операторов.

6. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Учреждением, информация о них размещается в кассовом зале и на сайте Учреждения.

7. До начала концерта Учреждение оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты и абонементы.

8. Льготные билеты продаются на основании документов, дающих право на объявленную льготу. Льготы устанавливаются приказами и распоряжениями по Учреждению.

9. Скидки на билеты и абонементы предоставляются в ходе маркетинговых мероприятий и акций, информация о которых размещается на сайте www.urfolk-art.ru и в кассовом зале Учреждения.

10. Скидки на билеты и абонементы для групп посетителей представляются на основании заявок, подписанных руководителем группы или руководителем организации/учреждения/предприятия.

11. За 40 минут до начала Мероприятия касса Учреждения в первоочередном порядке продает билеты на данное Мероприятие.

ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ.

12. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета, вернуть его в кассу Учреждения (пр. Космонавтов,23).

13. Покупатель вправе получить денежные средства в размере :
- 100% — при отмене мероприятия (в любое время до даты объявленного Мероприятия, и в течение 10-ти рабочих дней после);
 - 100% — за 10 и более дней до мероприятия;
 - 50% — за 5-10 дней;
 - 30% — за 3-5 дней.

В случае возврата билетов/абонементов на концерт менее чем за три дня до его начала, стоимость билетов/абонементов не возвращается.

14. Билеты подлежат возврату со 100% возмещением в следующих случаях:
- ✓ при документально подтвержденных обстоятельствах, связанных с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником
 - ✓ в связи с утратой близкого родственника в течение 10 дней до мероприятия или концерта
 - ✓ на **прошедшее** мероприятие или концерт в течение 14 дней в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица являвшегося членом его семьи
 - ✓ на **прошедшее** мероприятие или концерт в течение 30 дней после мероприятия в связи с утратой близкого родственника.

15. Билеты подлежат возврату со 100% возмещением не позднее, чем за 2 часа до указанного в билете Мероприятия в следующих случаях:

- ✓ при замене Мероприятия (до момента проведения);
- ✓ при изменениях в объявленной программе Мероприятия более чем на 50%, и/или замене главного исполнителя (коллектива или солиста).

16. Билеты подлежат возврату в установленный срок после написания заявления и предоставления

- ✓ билета;
- ✓ чека;
- ✓ паспорта.

17. Билеты, купленные у партнеров Учреждения по распространению билетов (в городских кассах или на сайтах билетных операторов), принимаются к возврату партнерами (распространителями) в соответствии с их собственными правилами.

18. Билеты, абонементы или именные абонементы реализованные в рамках специальных программ лояльностей (скидок) или акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, не принимаются к возврату.

19. Организация при возврате посетителем билета или абонемента вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое мероприятие либо вернуть стоимость билета

20. Правила возврата билетов на мероприятия, проводимые силами сторонних организаций устанавливают сторонние организации.

21. В кассе Учреждения принимаются к возврату билеты Учреждения, купленные:

- ✓ в кассе Учреждения;
- ✓ у представителей (уполномоченных по продаже билетов) Учреждения;
- ✓ на официальном сайте Учреждения.

При этом средства, поступившие по безналичному расчету (при покупке on-line через сайт), могут быть возвращены только на счет, с которого они поступили.

22. Возврату подлежат только оригиналы билетов, бланки которых не содержат повреждений, затрудняющих считывание основной информации (цены, даты и времени мероприятия, ряда и места).

23. За поддельные билеты Учреждение ответственность не несёт.

24. В случае опоздания или непосещения Мероприятия, стоимость билета, абонемента не возвращается.

25. В случае утраты, билеты и абонементы не восстанавливаются.

26. В случае замены или переноса концерта на другую дату, администрация Учреждения незамедлительно информирует покупателя о произошедших изменениях в репертуаре и предлагает посетить другой концерт. Билеты на замененный, перенесенный концерт действительны на вновь объявленный спектакль с сохранением нумерации мест (Большой зал) при ее наличии. В случае если покупатель соглашается посетить концерт, предложенный на замену, по билету, приобретенному на изначально объявленный концерт, услуга считается оказанной покупателю в полном объеме и между Учреждением и покупателем не возникает никаких дополнительных финансовых обязательств. В случае несогласия покупателя на замену концерта, администрация Учреждения возмещает 100% стоимости билетов при условии, что билет сдан в срок не менее чем за три дня до даты отмененного спектакля.

27. Производится информирование об отмене, замене, переносе концерта, мероприятия только тех покупателей которые оставили контактную информацию в автоматизированной системе Учреждения и оформили свое согласие на получение уведомлений от Учреждения.

28. Возврат стоимости абонементов на серию концертов не производится. В случае непосещения концерта из состава абонемента, деньги за пропущенный спектакль не возвращаются. Администрация Учреждения может предложить заменить пропущенный концерт из состава абонемента на другой концерт при наличии мест.

29. При невозможности посетить концерт по объективным причинам, билет сохраняется и действителен до конца концертного сезона (кроме премьерных и гастрольных спектаклей). По согласованию с концертно-гастрольным отделом или администратором, покупатель может занять только свободные места, а не те места, что были указаны в билете.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

30. Учреждение собирает, обрабатывает и хранит персональные данные держателей билетов и абонементов с целью повышения качества их обслуживания: своевременного информирования об отменах, переносах и других изменениях в программе концертов, предоставления информации о новых мероприятиях и интересных исполнителях, ускорения оформления льготных билетов, при продаже которых требуется регистрация документов, подтверждающих льготы, и т.д.

31. Предоставляя свой телефон, e-mail-адрес и другие персональные данные, Посетитель тем самым дает свое согласие на обработку, хранение и использование этих данных.

32. Учреждение обязуется использовать персональные данные Посетителей только в целях информирования о собственных мероприятиях и не передавать данные третьим лицам.

33. Учреждение предоставляет Посетителям возможность:

✓ отказаться от рассылок и информационных звонков посредством заявления по e-mail, и на основании такого заявления ввести соответствующее ограничение в Базе данных;

✓ потребовать удаления персональных данных из Базы данных Учреждения посредством подачи письменного заявления любым способом, в том числе по электронной почте, и на основании такого заявления удалить данные клиента из Базы данных посетителей Учреждения.