

**Мурманский областной Дворец культуры
и народного творчества им. С.М. Кирова**

П Р И К А З

от «30» 12 2025 года

№ 250-з

О правилах продажи и возврата входных билетов

В целях регулирования порядка осуществления возврата и продажи входных билетов и на основании Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ Основы законодательства РФ о культуре», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила продажи и возврата входных билетов государственного областного автономного учреждения культуры "Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С.М. Кирова". Приложение № 1.
2. С 01 января 2026 года при продаже билетов использовать билетный сервис Билет51 (Яндекс Афиша).
3. Использовать для продажи на мероприятия терминал самообслуживания Legacy X 32" инвентарный номер ОС0007796.
4. Производить печать билетов из системы Яндекс Афиша:
 - на бланках установленного образца с применением термопринтера в кассе;
 - на кассовой ленте в терминале самообслуживания Legacy X 32" (Приложение № 2).
5. Отчет по проданным билетам в кассе закрепить в учетной политике. Приложение № 3.

6. Отделу развития в своей деятельности руководствоваться данным приказом.
7. Приказ от 23.09.2019 года №154-д считать утратившим силу.
8. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заведующего отделом развития Антонову О.Г.

Директор



М.С. Викторова

С приказом ознакомлены:

Антонова О.Г.

Чижова А.А.

Лоскутова Ю.Г.

Новицкая Т.Г.





**Правила продажи и возврата входных билетов в
Государственном областном автономном учреждении культуры
«Мурманский областной Дворец культуры и
народного творчества им. С. М. Кирова»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила устанавливают порядок продажи и возврата входных билетов на мероприятия в ГОАУК «Мурманский областной Дворец культуры и народного творчества им. С. М. Кирова» далее (Дворец), которые разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18.07.2019 №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ Основы законодательства РФ о культуре», Приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020г. № 702 «Об утверждении форм билета абонемент и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемент и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №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 регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые во Дворце.

1.2. План мероприятий Дворца ежемесячно утверждается приказом директора Дворца. Длительность концертов (мероприятий), возрастные ограничения определяются Дворцом самостоятельно.

1.3. Настоящие Правила размещаются в билетной кассе, на официальном сайте Дворца <https://www.odkkirova.ru>.

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

1.5. Понятия, используемые в Положении:

Покупатель - лицо, являющееся приобретателем зрелищных услуг, оказываемых Дворцом.

Зритель - лицо, посетившее зрелищное мероприятие по приобретенному билету.

Билет - документ, подтверждающий право владельца билета на посещение указанного на билете мероприятия во Дворце.

Виды билетов:

Входной билет - бланк, форма которого утверждена приказом Министерства культуры РФ от 29.06.2020г. № 702, удостоверяющий заключение между Покупателем и Дворцом договора, дающего право Покупателю на посещение мероприятия.

Электронный билет (далее - ЭБ) электронный документ, имеющий цифровую запись в базе данных Билет51 (**билетный оператор 51bilet.ru**), удостоверяющий заключение между Покупателем и Дворцом договора, дающего право Покупателю на посещение мероприятия.

1.6. Под возвратом билетов в настоящем положении понимается возмещение зрителю денежных средств в размере, предусмотренным согласно Федеральному закону от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ Основы законодательства РФ о культуре» за не предоставленную услугу по посещению зрелищного мероприятия.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ВХОДНЫХ БИЛЕТОВ

2.1. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Дворцом, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Дворцом), а также согласие с данными Правилами.

2.2.1. Дворец осуществляет расчеты с Покупателями с применением контрольно-кассовой техники при условии выдачи соответствующего бланка - **входного билета**. При приобретении входного билета выдается кассовый чек Покупателю.

2.2.2. Входной билет содержит следующую информацию:

- 1) наименование и вид услуги;
- 2) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- 3) цену услуги;

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

2.2.3. Входной билет дает право только на посещение мероприятия, непосредственно, указанное в билете.

2.2.4. Неиспользованный входной билет не дает права входа на другие мероприятия.

2.2.5. Приобретателем входных билетов может быть, как физическое, так и юридическое лицо.

2.2.6. Продажа входных билетов юридическому лицу осуществляется по коллективной заявке по безналичному расчету.

2.2.7. Физическое лицо может приобрести билет в кассе Дворца за наличный расчет или используя платежную карту.

2.3. Для посещения мероприятия во Дворце предоставляется возможность приобретения **электронного билета** на сайте www.odkkirova.ru в разделе «Билеты» путем нажатия кнопки «Купить билет».

2.3.1. ЭБ содержит следующую информацию:

- 1) наименование и вид услуги;
- 2) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- 3) цену услуги;
- 4) штрих-код для прохождения контроля;

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

В случае отсутствия какого-либо реквизита на ЭБ, он является недействительным.

2.3.2. Материальным носителем ЭБ является бланк ЭБ, который распечатывается Покупателем. При посещении мероприятия бланк ЭБ и бумажный билет равноценны.

2.3.3. Зритель может пройти на мероприятие по электронному билету, предъявив его только **в распечатанном виде или на смартфоне**. Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для **однократного** прохода на мероприятие.

2.3.4. При утрате или порче билета, оформленного на соответствующем бланке, повторная выдача билета не производится.

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ВХОДНЫХ БИЛЕТОВ

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом РФ «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть входной билет в кассу Дворца.

3.2. Для осуществления возврата в кассе Дворца бланков утвержденного образца «ДК Кирова» зрителю необходимо:

- предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт, загранпаспорт, дипломатический паспорт, водительские удостоверение, вид на жительство, удостоверение личности моряка и т.д.);
- предъявить оригинальный билет без повреждений, исправлений и иных свидетельств изменения внешнего вида;
- заполнить все поля заявления о возврате билетов (**Приложение № 1**)

3.3. Возврат входного билета возможен только до начала мероприятия, но **не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия**.

3.4. Касса Дворца возмещает покупателю номинальную стоимость входного билета.

Билет не подлежит возврату в случаях:

- сдачи билета после начала мероприятия,
- опоздания на мероприятие,
- не посещения по какой-либо причине,

- менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия

Исключением составляет болезнь посетителя либо смерть лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ с приложением документально подтвержденными обстоятельствами. Возврат стоимости билета зрителю осуществляется в 100% объеме **вне зависимости от количества дней до начала мероприятия**. Заявление о возврате в таких случаях предоставляется не позднее дня проведения мероприятия. В случае невозможности предоставления зрителем подтверждающих документов, зритель может предоставить такие документы в течении 14 дней со дня проведения мероприятия.

3.5. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Дворца при наличии документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с неповрежденным контролем.

3.6. Для возврата билетов, приобретенных электронным способом необходимо действовать согласно инструкции билетного оператора на сайте 51bilet.ru. Деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.5. В случаях замены, переноса или отмены мероприятия, стоимость сдаваемых входных билетов возмещается покупателю **полностью (100%)** со дня запланированного проведения мероприятия и в течении последующих 10 календарных дней в кассе Дворца. В случае замены или переноса мероприятия билеты, приобретённые в кассе Дворца, на официальном сайте Дворца, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие или перенесенное мероприятие.

3.6. В случае возврата билета, приобретенного за наличный расчет, денежные средства возвращаются на основании **заявления на возврат билетов** (см. Приложение 1) покупателя и при наличии документа, удостоверяющего личность.

3.7. В случае возврата билета, приобретенного по безналичному расчету, возврат денежных средств осуществляется на основании заявления при предъявлении чека и платежной карты, которой была произведена оплата билета (ов). Места на возвращенные билеты незамедлительно выпускаются в продажу.

3.8. В случае возврата билета, приобретенного по QR-коду, к заявлению о возврате билета, необходимо приложить реквизиты банковской карты.

3.9. Билеты, приобретенные по коллективным заявкам - за счет средств юридического лица, возврату в кассу Дворца не подлежат.

3.10. Коллективные заявки и билеты, приобретенные на льготных условиях, по специальным программам или акциям оплаченные наличными или безналичным способом возвращаются в кассе Дворца на общих основаниях.

3.11. Билеты, содержащие исправления, существенные повреждения, поддельные билеты, являются недействительными, не дают право на посещение мероприятия и не принимаются к возврату.

3.12. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.13. Билеты, приобретенные в нарушение порядка, установленного

настоящими Правилами, и поддельные билеты являются недействительными, аннулируются и не дают права на посещение мероприятий.

3.14. Продажа и (или) перепродажа билетов способами, не предусмотренными порядком, установленным настоящими Правилами, предложение билетов к продаже (включая рекламирование), обмен и иное использование билетов в целях извлечения прибыли или иной выгоды материального характера, не допускаются и влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1 В целях продажи/возврата билетов на мероприятия, проводимые Дворцом, Покупатель настоящим дает свое согласие:

- на обработку своих персональных данных, к которым относятся:
 - паспортные данные;
 - иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Дворцом;
- на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

4.1. Дворец гарантирует, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

4.2. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

5. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

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

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

5.3. Положения настоящих Правил не регулируют порядок продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые сторонними организациями и физическими лицами на сценической площадке Дворца.

Название мероприятия: Тестовое событие с н
умерованными местами
Дата и время сеанса: 31.12.2025 19:00:00
Зал: Основной зал
Информация о билете: Партер, ряд 18, место
12
Цена билета: 500



4 5 6 9 2 2 1 6 4 3 0 2 2

ОНЛАЙН КАССА PAVKIOSK
WWW.PAVKIOSK.RU

Тестовое событие с нумерованными местами
31.12.2025 19:00:00 Основной зал Партер,
ряд 18, место 12
1 шт. * 500.00

≡500.00 НАС 20%

ИТОГ

≡500.00

БЕЗНАЛИЧНЫМИ

≡500.00

ПОЛУЧЕНО:

КАРТОЙ МИР

≡500.00

СУММА НАС 20%

≡83.33

ЗН ККТ:0056480105001634

ИНН:5191501188

23.12.25 17:45

Кассир:СИСТ. АДМИН.

КАССОВЫЙ ЧЕК/ПРИХОД

РН ККТ:0009706273028239

ФН:7380440902765432

ГОАУК "МУРМАНСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ДВОРЕЦ КУЛЬТУР
Ы И НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА ИМ. С.М. КИРОВА"

51 - Мурманская область, 183038, г Мурманс
к, ул Пушкинская, д. 3

МЕСТО РАСЧЕТОВ

АК_Кирова_Т

СНО:

ОСН

ФА:26

ФП:2139241573

