

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ, ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ (КОНЦЕРТОВ) ОГАУК «ЛЕНИНСКИЙ МЕМОРИАЛ»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Мероприятие - концерт, театральный спектакль, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное мероприятие в сфере культуры..

Билет - документ, предоставляющий Посетителю право посещения мероприятия, проводимого ОГАУК «Ленинский мемориал» (далее - Учреждение), напечатанный типографским способом по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, и реализованный с использованием автоматизированной системы продажи билетов или у официальных партнёров Учреждения (билетных операторов и уполномоченных распространителей).

Электронный билет - входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Учреждения, указанных в электронном билете. Форма Электронного билета установлена Министерством культуры Российской Федерации.

Абонемент - документ, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких мероприятий, объединенных общим жанром или идеей. Покупатель при приобретении абонементов получает скидку на все концерты абонемента. Размер скидки устанавливается приказом директора Учреждения

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Учреждением и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления, и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Номинальная стоимость билета - цена посещения мероприятия, которую устанавливает организатор мероприятия.

Услуга - проведение мероприятий, оказываемых Учреждением, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Заказ - один или несколько билетов на мероприятия, выбранные Посетителем для приобретения любым из доступных способов. Заказ может быть оплачен и/или получен Посетителем в билетной кассе Учреждения.

Посетитель - физическое лицо, имеющее намерение приобрести билет либо приобретающее билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Официальные партнёры Учреждения (Билетные операторы) - юридические и физические лица, уполномоченные осуществлять реализацию билетов и электронных билетов на

проводимые мероприятия на основании договоров, заключенных с Учреждением, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организатор мероприятия - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, организующее мероприятие на основании заключённого договора.

Пушкинская карта - предоплаченная банковская карта, выпущенная оператором на имя гражданина, с годовым лимитом средств 5 тыс. рублей, включающим лимит на покупку билетов на показы фильмов в размере не более 2 тыс. рублей. Срок начала действия карты отсчитывается со дня оформления такой карты гражданином и завершается по истечении 12 месяцев со дня достижения гражданином 22 лет.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов и абонементов (далее Правила) ОГАУК «Ленинский мемориал» разработаны в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 22.05.2003 №54 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных»;

Постановлением 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» (далее - постановление Правительства Российской Федерации № 1491);

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 №702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;

Уставом Областного государственного автономного учреждения культуры «Ленинский мемориал».

2.2. Настоящие Правила регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, организованные Учреждением.

2.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном сайте Учреждения www.leninmemorial.ru и доступны для ознакомления в кассах Учреждения.

2.4. Настоящие Правила являются публичной офертой, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящие правила считаются основным документом во взаимоотношениях между Учреждением и Посетителем.

2.5. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети интернет или в кассах Учреждения путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление заказа, оплата заказа в полном объеме.

2.6. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 2.4. настоящей оферты (акцепт оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей оферты производится добровольно и в полном объеме.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

3.1. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуаре, состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне. В исключительных случаях Учреждение оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, даты и состав исполнителей.

3.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») несет соответствующий организатор.

3.3. В случае отмены, замены, переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо изменений в программе или составе исполнителей концерта Учреждение размещает соответствующую информацию на сайте www.leninmemorial.ru и оповещает Посетителей об изменениях с помощью email-рассылки, sms-информирования и обзвона.

3.4. Учреждение обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, в целях выполнения обязательств перед Посетителем.

3.5. Учреждение имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Посетителя сайта в случае нарушения установленных правил.

3.6. Учреждение имеет право в любой момент прекратить действие сайта без предварительного уведомления Посетителя. Учреждение не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта по независящим от Учреждения причинам.

3.7. Учреждение не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта и несанкционированного доступа к сайту.

3.8. Учреждение не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями.

3.9. Учреждение не несет ответственности за подлинность билетов, приобретенных у иных лиц и в неустановленных местах.

4. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ В КАССАХ УЧРЕЖДЕНИЯ

4.1. Продажа билетов производится в кассах Учреждения по адресам: г. Ульяновск, пл. Ленина, 1в (Квартира-музей семьи Ульяновых), время работы с 10:00 до 18:00 вторник-воскресенье без перерывов (понедельник – выходной день) и ул. Ленина, 70 (Дом-музей В.И. Ленина), время работы с 10:00 до 18:00 вторник-воскресенье без перерывов (понедельник –

выходной день). Бронирование билетов производится с 10:00 до 18:00 ежедневно без перерывов и выходных по телефону: (8422)27-35-06. 41-82-29; e-mail: dommuzyki@leninmemorial.ru

4.2. Посетитель также может купить билеты у билетных операторов, уполномоченных Учреждением реализовывать билеты. Актуальный список билетных операторов, уполномоченных Учреждением реализовывать билеты, доступен в разделе «Посетителям» на сайте www.leninmemorial.ru

4.3. Посетитель при бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе сообщает оператору/кассиру свои персональные данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

номер телефона для связи;

адрес электронной почты (по желанию Посетителя).

4.4. При бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе Посетитель записывает сообщенный ему кассиром номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Учреждения в указанный ему срок.

4.5. Срок брони составляет 7 календарных дней с момента создания заказа, по истечении срока заказ автоматически аннулируется системой продажи билетов. Учреждение оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом Посетителю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное мероприятие.

4.6. Продажа билетов в кассах Учреждения производится за наличный расчет и по банковским картам платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР» в российских рублях по указанным на билетах ценам.

4.7. Учреждение оставляет за собой право отказать Посетителю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе при большом количестве неоплаченных заказов.

4.8. Учреждение оставляет за собой право ограничить реализацию билетов на отдельные мероприятия исключительно в кассах при предъявлении паспорта.

4.9. Учреждение оставляет за собой право аннулировать оплаченный заказ, сделанный с нарушением пункта п. 4.7. настоящих Правил, и осуществить возврат денежных средств тем же способом, которым был оплачен заказ.

4.10. В случае порчи или утраты билет не подлежит восстановлению и/или дублированию. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

4.11. В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию администрации учреждения на входе или при возврате билета.

4.12. При продаже предварительно забронированных билетов кассир вправе запросить у лица, выкупающего билеты, документ, удостоверяющий личность, для сверки с персональными данными, указанными в заказе.

4.14. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у третьих лиц, не имеющих заключенных договоров с Учреждением на распространение билетов.

- 4.15. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Учреждения www.leninmemorial.ru
- 4.16. Приобретение Абонементов дает право на получение скидки в размере, установленном приказом директора учреждения, на все включенные в данный Абонемент концерты. Продажа со скидкой осуществляется до первого концерта в рамках Абонементов.
- 4.17. Администрация Учреждения оставляет за собой право замены программы и исполнителей, а также переноса по уважительным причинам даты и времени концерта.
- 4.18. Пропущенный по уважительной причине абонементный концерт может быть компенсирован другим равноценным по стоимости по согласованию с администрацией в течение одного месяца после даты пропущенного концерта.
- 4.19. Билет либо абонемент приобретается для каждого зрителя старше 3-х лет на дневные концерты и старше 6 лет на вечерние концерты.
- 4.20. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» необходимо уточнять возрастной ценз, позволяющий соблюдать информационную безопасность детей на мероприятиях Ленинского мемориала. Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте www.leninmemorial.ru, на приобретаемых билетах и абонементах. При покупке билета зритель соглашается следовать возрастным рекомендациям. Ленинский мемориал не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций.
- 4.21. Условия продажи билетов по льготной цене определены Приказом «Об утверждении ценового диапазона на билеты», устанавливающим Порядок предоставления льгот отдельным категориям граждан на приобретение билетов на мероприятия ОГАУК «Ленинский мемориал».
- 4.22. Информация о льготах, скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале, на сайте leninmemorial.ru.
- 4.23. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал контролёр имеет право запросить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

5. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

- 5.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в отдел реализации билетов Учреждения, направив письмо-заявку на адрес электронной почты: dommuzyki@leninmemorial.ru на бланке организации с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета.
- 5.2. После поступления денежных средств на расчетный счет учреждения билеты будут напечатаны и выданы по накладному представителю организации при наличии необходимых документов.
- 5.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.
- 5.4. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассах Учреждения.

6. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

6.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном сайте Учреждения www.leninmemorial.ru, а также на сайтах билетных операторов, уполномоченных Учреждением реализовывать билеты.

6.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных системы продажи билетов, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

6.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

6.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию, имя и отчество (при наличии).

6.5. Ответственность достоверность указанных данных несет Посетитель.

6.6. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежной системы «МИР».

6.7. Порядок действий Посетителя при покупке билета на сайте:

6.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Учреждения dommuzyki@leninmemorial.ru в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

6.7.2. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через платежную систему.

6.7.3. В случае покупки билета в рамках программы Министерства культуры РФ «Пушкинская карта» необходимо выбрать способ оплаты «Пушкинская карта».

6.7.4. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

6.7.5. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

6.7.6. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

6.7.7. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Учреждения Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы технической поддержки оператора билетной системы: 8 (495) 785-17-03 (Пн-Пт 10:00-19:00), а также по адресу электронной почты: support@afisha.ru.

6.8. Правила использования электронного билета:

6.8.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

6.8.2. Электронный билет предоставляет право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное мероприятие в определенную дату и время.

6.8.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

6.9. В соответствии с положениями федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Учреждением в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Посетитель дает Учреждению право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Посетитель имеет право в любой момент отписаться от получения подобных сообщений. Пользователь также дает свое согласие на передачу в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Учреждением его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаще заключенного между Учреждением и такими третьими лицами договора. В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных - 3 (три) года.

7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

7.1. Учреждение заключает договоры на распространение билетов с организациями, список которых публикуется на официальном сайте www.leninmemorial.ru в разделе «Посетителям».

7.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Учреждения при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

7.3. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета в соответствии со своими правилами реализации, которые не регулируются Учреждением.

7.4. Учреждение оставляет за собой право ограничить доступ официальным распространителям к продаже билетов на отдельные мероприятия.

8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ

8.1. Порядок возврата билетов установлен в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 и Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. №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».

8.2. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет в кассу Учреждения не позднее, чем за 1 (один) день до даты проведения мероприятия (за исключением случаев отмены, замены программы мероприятия).

8.3. Возврат платежа за электронные билеты осуществляется на основании личного заявления установленной формы (Приложение 1 к настоящим Правилам), заверенного подписью и направленного на адрес электронной почты: dommuzyki@leninmemorial.ru в сканированном виде и приложенного электронного билета. Заявление считается принятым к исполнению после его регистрации и отправки пользователю ответного письма с номером регистрации.

8.4. Возврату может подлежать часть оплаченного заказа (в случае покупки пользователем более 1 места в заказе). При этом при формировании заявления на возврат пользователь должен указать конкретные места (из общего числа купленных мест) и их стоимость.

8.5. Возврат платежа осуществляется на банковскую карту пользователя, с которой была произведена оплата заказа в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента принятия к исполнению заявления о возврате.

8.6. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Учреждения, за исключением случаев, указанных в п. 8.9. настоящих Правил, покупатель при возврате билета, абонеента, как обыкновенного, так и электронного (в том числе при возврате билета, абонеента приобретенного по льготе) получает денежные средства в размере:

- 100 % цены билета (абонеента) - при обращении не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия;
- 50 % цены билета (абонеента) - при обращении менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия;
- 30 % цены билета (абонеента) - при обращении менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения Мероприятия в указанные дни не включается.

8.7. Возврату подлежат только оригиналы билетов и абонеентов, приобретенные в соответствии с п. 4.1, с п. 6.1 с неповрежденной и неизменной информацией о стоимости билетов и неповрежденным штрих-кодом. В случае утраты, порчи билеты и абонеенты не восстанавливаются и обмену не подлежат.

8.8. В случае непосещения (пропуска) зрителем концерта по личной причине, а также нарушения Порядка посещения мероприятий стоимость билета, абонеента не возвращается.

8.9. В случае отмены или переноса мероприятия возврат билетов производится в срок до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия с компенсацией 100 % стоимости билета. В случае замены программы мероприятия (существенного изменения программы и состава исполнителей в объеме 80 % и более от времени звучания) зритель может вернуть билет в кассу до начала концерта с компенсацией его стоимости в размере 100 %.

8.10. В случае отказа зрителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, служебной командировкой посетителя, получением посетителем мобилизационного предписания, повестки или распоряжения о призыве, смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета осуществляется на основании личного заявления (с приложением копий подтверждающих документов) с компенсацией 100 % денежных средств до начала мероприятия. В случае невозможности возврата билета до начала мероприятия, посетитель

при вышеуказанных обстоятельствах имеет право замены пропущенного по билету (абонементу) мероприятия на мероприятие сходного жанра, состава исполнителей и стоимости, предложенного администрацией Учреждения.

8.11. Билеты, купленные по специальной цене (с групповой, пакетной, акционной, ярмарочной скидкой), возврату не подлежат, за исключением билетов, купленных со скидкой в рамках программ лояльности (по клубным картам Учреждения), а также за исключением случаев, указанных в п. 8.9. настоящих Правил.

8.12. Возврат денежных средств за билеты и абонементы, приобретенные на сайте Учреждения за безналичный расчет, производится также безналичным перечислением на карту или счет, с которого была произведена оплата не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

8.13. При оплате билетов наличными в кассе Учреждения возврат денежных средств производится путём выдачи наличных через кассу лично Посетителю; при оплате банковской картой - сумма возврата перечисляется на карту, по которой был оплачен заказ. В последнем случае при оформлении возврата указанную банковскую карту Посетителю необходимо иметь при себе.

8.14. Возврат билетов, приобретенных у Агентов по распространению билетов, осуществляется в кассе Агента.

8.15. Абонементы, в том числе Личные филармонические абонементы, представляют собой специальное предложение и могут подлежать возврату лишь в случаях возникновения у зрителя обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих посещению мероприятий, но не позднее, чем за 3 (три) дня до начала первого концерта в составе абонемента. При возврате абонементов действует система удержаний денежных средств в зависимости от сроков возврата, в соответствии с п. 8.6. настоящих правил.

8.16. Учреждение не компенсирует стоимость неиспользованных билетов, абонементов.

9. ОТКАЗ В ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ЗАЯВЛЕНИЮ ПОСЕТИТЕЛЯ

9.1. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- форма, реквизиты либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления изложенных в нормативных документах, указанных в пункте 2.1. настоящих правил, либо билет содержит исправления или является поддельным;
- посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктами 8.2. настоящих Правил;
- посетителем не соблюдены сроки возврата билета (абонемента), установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- билет реализован в рамках специальных предложений (акций);
- билет реализован в рамках группового посещения;
- билет оплачен путем безналичного перечисления денежных средств, если оплата производилась на основании выставленного Учреждением счета.

10. ПРАВИЛА ПОКУПКИ БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ КОНЦЕРТОВ В РАМКАХ ПРОГРАММЫ «ПУШКИНСКАЯ КАРТА»

10.1. Правила программы «Пушкинская карта» регламентированы Постановлением Правительства Российской Федерации №1521 от 08.09.2021 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

10.2. Владелец карты должен приобретать билеты на мероприятия в рамках программы только от своего имени и с целью личного посещения мероприятия.

10.3. Оплата билета картой третьего лица является нарушением законодательства Российской Федерации.

10.4. При оплате билета картой (при выборе кнопки «оплатить Пушкинской картой» на странице оплаты) покупатель получает именной электронный билет с отметкой «В рамках программы «Пушкинская карта»».

10.5. Владелец «пушкинской» карты может приобрести для личного посещения только один билет на одно мероприятие.

10.6. Для пропуска на мероприятие покупатель билета в рамках программы «Пушкинская карта» должен предъявить на контроле именной билет, карту в цифровом формате и удостоверение личности. При отсутствии удостоверения личности и иных документов, подтверждающих право предъявителя именного билета на его использование, владельцу билета может быть отказано в пропуске на мероприятие. Возврат денежных средств на «пушкинскую» карту и гашение билета на билетном контроле в этом случае не производятся.

10.7. Данные о покупателях, совершивших покупку именных билетов по «пушкинским» картам, передаются в федеральный реестр Минцифры Российской Федерации и сверяются с данными платежных операций банка-эмитента «пушкинских» карт.

10.8. Владелец карты несет ответственность за передачу оформленной на его имя «пушкинской» карты или именного билета, купленного в рамках программы «Пушкинская карта», третьим лицам, так как данные операции признаются мошенническими.

10.9. Двукратная попытка владельца карты совершить передачу карты или именного билета третьим лицам является условием блокировки карты и последующего прекращения участия гражданина в программе «Пушкинская карта».

11. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ

11.1. Вход на мероприятия осуществляется по билетам и абонементам Учреждения установленного образца.

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

11.3. Использование билета на текущее мероприятие подтверждается гашением бланка билета (абонемента) билетным контролером либо фиксацией уникального числового кода (штрих-кода), содержащегося в бланке билета (электронного билета) или абонемента (электронного абонемента) в системе электронного билетного контроля посредством сканирующего устройства.

11.4. Один билет дает право посещения мероприятия одному зрителю на одно мероприятие, в том числе при посещении детских мероприятий.

11.5. На дневные детские мероприятия дети до трех лет допускаются бесплатно при наличии билета для сопровождающего взрослого на одно место.

- 11.6. На вечерние мероприятия допускаются дети от 6 лет при наличии отдельного билета.
- 11.7. Пропуск по льготным билетам в зал производится при наличии документа, подтверждающего льготу.
- 11.8. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию работника (администратора) концертного зала.
- 11.9. Владелец билета обязан занимать место в соответствии с купленным билетом.
- 11.10. Опоздавший зритель, допущенный в зал после начала мероприятия, не вправе требовать занять место, купленное им по билету до антракта. В этом случае зритель должен занять место, предложенное работником (администратором) концертного зала.
- 11.11. Пропуск слушателей в место проведения мероприятия производится за 60 минут до начала мероприятия. Время начала мероприятия указано в билете.
- 11.12. В целях обеспечения общественной безопасности вход на мероприятия Учреждения осуществляется через рамку металлоискателя (при наличии) или посетители и их вещи могут проверяться носимым металлоискателем. В случае сигнала рамки или носимого металлоискателя сотрудники частного охранного предприятия производят осмотр личных вещей посетителя. Если посетитель отказывается пройти через рамку металлоискателя, от проверки носимым металлоискателем и/или предоставить вещи для осмотра, то ему могут отказать в праве посещения мероприятий проводимых ОГАУК «Ленинский мемориал». Стоимость билета в данных случаях не возвращается. Лица с кардиостимуляторами, имеющие официальные документы об их установке, имеют право отказаться от прохода через рамку металлоискателя и пройти осмотр ручным металлоискателем, а также осмотр переносимых вещей.
- 11.13. Запрещается проносить на мероприятие: оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, газовое и газовые баллончики и др.); наркотики и наркосодержащие препараты, приспособления для их применения; бьющиеся, колющие и режущие предметы. С вышеуказанными предметами посетители на мероприятие не допускаются. Стоимость билета в данных случаях не возвращается.
- 11.14. На мероприятия не допускаются слушатели в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, агрессивно себя ведущие или мешающие другим посетителям. Стоимость билета в данных случаях не возвращается.
- В иных случаях возникновения подозрений о том, что при посетителе могут находиться предметы, указанные в п. 11.13 настоящих Правил и потенциально угрожающие безопасности, администрация имеет право отказать посетителю в допуске на мероприятие. Стоимость билета в данных случаях не возвращается.
- 11.15. Запрещается проходить в концертный зал в верхней одежде, с крупногабаритными предметами, объемными сумками и чемоданами, напитками, продуктами питания, пиротехническими средствами. Верхняя одежда и крупногабаритные предметы слушателей должны быть сданы в гардероб (не более одной вещи на один номер). Администрация Учреждения не несет ответственности за утерянные во время нахождения на концерте личные вещи посетителей в случае, если они не сданы в гардероб.
- 11.16. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2012 № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в месте проведения мероприятия запрещено.
- 11.17. На всё время мероприятия слушатели обязаны отключить свои мобильные средства связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации после 3-го звонка.

- 11.18. Во время мероприятия запрещается вставать с места, разговаривать, мешать остальным слушателям.
- 11.19. Лица, нарушающие установленные Правила, могут быть удалены с мероприятия без возмещения стоимости билета.
- 11.20. Посещая мероприятия Учреждения, слушатель тем самым предоставляет свое разрешение на все виды фото-, видео и киносъемок его персоны, и публичное использование этих материалов Учреждением.
- 11.21. Контроль за организацией и проведением мероприятий осуществляется администраторами залов и контролерами, к которым можно обратиться по всем возникающим вопросам.
- 11.22. Программы мероприятий являются интеллектуальной собственностью Учреждения. В целях обеспечения охраны авторских прав слушателям запрещается производить фото- и видеосъемку, аудиозапись мероприятия длительностью более пяти минут без письменного разрешения администрации Учреждения.
- 11.23. Находясь на мероприятиях учреждения, слушатели должны соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.
- 11.24. Сотрудники Учреждения вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей. Слушатели, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть привлечены к административной ответственности.

Приложение №1 к «Правилам продажи и возврата билетов, абонементов, посещения мероприятий (концертов) ОГАУК «Ленинский мемориал»

В ОГАУК «Ленинский мемориал»

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя))

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

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет / абонемент, электронный билет / электронный абонемент)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине

(указать причину)

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (уровень зрительного зала, ряд, место)	
Стоимость билета / абонемента (электронного билета / электронного абонемента)	
Серия и номер билета / абонемента (электронного билета / абонемента)	
Информация о форме оплаты покупки билета / абонемента (электронного билета / абонемента) (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- ☐ Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- ☐ Оригинал неиспользованного билета / абонемента.
- ☐ Распечатанная копия неиспользованного электронного билета / электронного абонемента, содержащая реквизиты электронного билета / электронного абонемента.

☐ Копия электронного кассового чека.

☐ Копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

☐ Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

☐ Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом/супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным), либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

☐ Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

☐ 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:

☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств;

С требованиями к возврату билетов / абонементов (электронных билетов / электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным ОГАУК «Ленинский мемориал» ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ОГАУК «Ленинский мемориал» 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)

(заполняется ОГАУК «Ленинский мемориал»)

Заявление принято: « ____ » ____ 20 ____ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: « ____ » ____ 20 ____ г.

Решение о возврате: