

Приложение №1
к приказу № 41
от «14» апреля 2022 г.

Правила
продажи и возврата билетов государственного автономного учреждения
культуры «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов государственного автономного учреждения культуры «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи» (далее - Правила) разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Основ Законодательства Российской Федерации о культуре, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонеента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонеента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», Постановления 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 зрелищных мероприятий в случае отказа зрителя от их посещения» и регламентируют правила продажи и возврата входных билетов на мероприятия, проводимые государственным автономным учреждением культуры «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи» (далее - Библиотека).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Библиотеки путем их размещения на официальном сайте <https://libkem.su/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и путем размещения на информационных стендах.

1.3. Библиотека имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, размещая их на официальном сайте <https://libkem.su/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и путем размещения на информационных стендах.

1.4. Приобретая билет на мероприятия, проводимые Библиотекой, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1. **Билет** - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого Библиотекой;

2.2. **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. Форма электронного билета см. Приложение 1.

2.3. **Пользователь** – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые библиотекой.

2.4. **Оферта** – договор продажи билетов на культурно-зрелищные мероприятия.

2.5. **Сайт** – официальный веб-сайт государственной библиотеки Кузбасса для детей и молодежи.

2.6. **Система билетного оператора** – программный комплекс, предназначенный для бронирования и приобретения электронных билетов на мероприятия пользователями с использованием ресурсов билетного оператора.

2.7. **Библиотечное мероприятие** – обобщенное название форм библиотечно-информационных услуг, ориентированных на различные категории пользователей для удовлетворения их социально-культурных и информационных потребностей.

3. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

3.1. Посетитель может оплатить билет на посещение проводимых Библиотекой мероприятий при личном посещении, на «кафедрах записи», или электронной форме на официальном сайте Библиотеки посредством электронного сервиса билетного оператора.

3.2. 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 лиц, их замещающих

3.3. Билет необходимо сохранять до окончания мероприятия.

3.4. Билет дает право на однократное оказание услуг.

3.5. Приобретая входной билет, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Библиотекой, а также согласие с Правилами пользования Библиотекой. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю кассового чека и билета / электронного билета.

3.6. Для приобретения билета на официальном сайте необходимо нажать кнопку «Купить Билет» в разделе, описывающем конкретное мероприятия в Афише или специальном разделе «Пушкинская карта». Оплата осуществляется через программный комплекс билетного оператора, на который перенаправляется пользователь. При оформлении заказа будет

предложено заполнить выбрать категорию билета, заполнить форму с контактными данными пользователя, ознакомиться с «Пользовательским соглашением» билетного оператора, а также оплатить приобретение электронного билета. Оплатив на сайте билет, пользователь получает на свою электронную почту электронный билет со штрих-кодом, который необходимо распечатать или скачать на мобильное устройство и предъявить перед началом мероприятия работнику Библиотеки.

3.7. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора возмездного оказания услуг с посетителем:

- а) наименование и вид услуги;
- б) дата и время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия;
- г) стоимость услуги;

д) иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.8. На официальном сайте размещена информация о категориях физических лиц, имеющих льготы при оказании услуг Библиотекой, при предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право посетителя на льготу и документа, удостоверяющего личность.

3.9. Продажа билетов осуществляется как за наличный, так и безналичный расчет.

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

4.1. В соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Основ Законодательства Российской Федерации о культуре от 09.10.1992 №3612-1, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части» посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет.

4.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Библиотекой зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет.

Заявление о возврате представляется посетителем (его представителем) в Библиотеку по месту приобретения билета, либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении. Форма заявления о возврате утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложение № 2)

4.2.1. Представление заявления о возврате в Библиотеку производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета.

В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.2.2. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Библиотекой в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) Библиотека делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

4.2.3. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Библиотека осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств.

4.2.4. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Библиотека 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 (электронный билет);

направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения Библиотеки об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

4.2.5. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю Библиотека не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет

посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Библиотека осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.2.6. При возврате электронного билета посетителю нужно заполнить заявку на возврат через билетную систему либо при личном посещении библиотеки.

4.2.7. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

4.3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Библиотекой мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50 процентов цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Библиотекой менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Библиотека вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

4.4. В случае отмены, замены либо переноса, проводимого Библиотекой зрелищного мероприятия по его инициативе, посетителю возмещается полная стоимость билета, мероприятия (оказания услуги).

4.5. Билеты, реализованные Библиотекой в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, не принимаются к возврату.

4.6. Неиспользованный билет не дает право на посещение мероприятий Библиотеки в другие дни.

4.7. В случае повреждения, порчи и утраты билета деньги за приобретенный билет не возвращаются.

4.8. Не подлежат возврату билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные посетителем на безвозмездной основе.

4.9. Билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на оказание услуг.

4.10. При угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части отмена, замена либо перенос проводимого Библиотекой мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов и экскурсионных путевок на такие мероприятия производится в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса

проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

В случае отказа посетителя от посещения проводимого Библиотекой мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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». Формы заявлений о возврате в связи с болезнью / со смертью родственника утверждается Министерством культуры Российской Федерации (Приложения №№3.4).

Возвращается 100% стоимости билетов, в том числе при подаче заявления в день проведения мероприятия.

4.11.Для участников программы «Пушкинская карта» возврат билетов, оплаченных картой, осуществляется в соответствии с настоящими правилами. В случае возврата посетителем, ранее купленного (купленных) им билета (билетов) с учетом настоящих правил возврата Библиотека или билетный оператор, реализовавшие билет (билеты), в течение 3 рабочих дней обеспечивают зачисление подлежащей возврату стоимости билета (билетов) на карту с использованием инфраструктуры платежной системы.

Возвращенные на карту денежные средства, ранее предоставленные оператором в рамках мер социальной поддержки, списываются оператором в день их поступления в связи с их неиспользованием по назначению в рамках программы «Пушкинская карта», при этом лимит карты увеличивается на сумму возвращенных средств. После возврата средств лимит карты не может превышать общий годовой лимит карты. Иные способы возврата стоимости или части стоимости билета (билетов), ранее оплаченной с использованием карты, не допускаются.

4.12.Руководителям отделов обслуживания, осуществляющих организацию и проведение мероприятий, предоставлять:

- заведующему отделом библиотечных коммуникаций - информацию о всех проводимых мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе мероприятий для размещения на сайте Библиотеки в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в информационной системе билетного оператора;

- заместителю директора - информацию о проводимых мероприятиях в рамках программы «Пушкинская карта» для размещения на платформе PROКультура.рф.

4.13. Настоящие Правила действуют с 15.04.2022 года.

Яндекс Афиша



КАТЕГОРИЯ МЕРОПРИЯТИЯ

НАЗВАНИЕ МЕРОПРИЯТИЯ

ДАТА, ВРЕМЯ

МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ

Адрес места проведения

СЕКТОР	РЯД	МЕСТО
Сектор А305	13	13

НОМЕР ЗАКАЗА	ПОКУПАТЕЛЬ	ДАТА ЗАКАЗА	ЦЕНА	СЕРИЯ И НОМЕР БИЛЕТА
518645	Иванов Иван	31 августа, 23:02	500.00 ₽	AA717073



776027696336

Электронный
билет

776027696336

**Возникли проблемы?**

В случае возникновения проблем, звоните в круглосуточную службу поддержки сервиса Яндекс. Афиша по телефону:

8 800 600-90-90**Использование и возврат билетов**

По этому электронному билету можно посетить мероприятие один раз — на условиях, установленных организатором и администрацией площадки. Копировать и перепродавать билет запрещено. На сайте ticket.dynamo.ru описаны условия, на которых организатор возвращает деньги за билет в случае отмены, замены или переноса мероприятия.

Утвержден приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 года №702

Не выкладывайте фото билета в соцсети! Злоумышленники могут скопировать штрих-код и попасть в зал вместо вас.



Продавец:
ООО "Продавец",
ИНН продавца. Адрес продавца

Сервис:
ООО «Яндекс.МедиаСервисы»,
ИНН 9705121040, 115035, Россия, г.
Москва, ул. Садовническая, д. 82,
стр. 2, пом. 10А05

Организатор:
ООО "Организатор",
ИНН организатора. Адрес
организатора

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

ВГАУК «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи»

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

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет), в том числе именной билет

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя _____

(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))

Стоимость билета _____

Серия и номер билета _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета _____

(наличный или безналичный расчет; в кассе или на официальном сайте в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет» Библиотеки)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2. Оригинал неиспользованного билета.
- 3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 4. Копия электронного кассового чека.
- 5. 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 (нужное отметить):

- 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 отметить):

- 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, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с Правилами продажи и возврата билетов, утвержденными ГАУК «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи», ознакомлен(а).

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ БИБЛИОТЕКОЙ

В ГАУК «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи»

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

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет), в том числе именной билет

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя _____

(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))

Стоимость билета _____

Серия и номер билета _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета _____

(наличный или безналичный расчет; в кассе или на официальном сайте в информационно-
телекоммуникационной сети «Интернет» Библиотеки)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2. Оригинал неиспользованного билета.
- 3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 4. Копия электронного кассового чека.
- 5. Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

- 6. 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 (нужное отметить):

- 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 отметить):

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

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ
ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ С
СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ,
НА ПРОВОДИМОЕ БИБЛИОТЕКОЙ**

В ГАУК «Государственная библиотека Кузбасса для детей и молодежи»

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

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет), в том числе именной билет

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия _____

Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия _____

Место размещения посетителя _____

(место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))

Стоимость билета _____

Серия и номер билета _____

Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета _____

(наличный или безналичный расчет; в кассе или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Библиотеки)

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1. Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2. Оригинал неиспользованного билета.
- 3. Распечатанная копия неиспользованного электронного билета.
- 4. Копия электронного кассового чека.
- 5. Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6. 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.
- 7. 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).

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

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

