

«УТВЕРЖДАЮ»:



Директор СПб ГБУК КДЦ «ЧАЙКА»

Добрынина Л.Т.

2019 г.

Положение о реализации и возврате билетов в СПб ГБУК «Кино-досуговый центр «ЧАЙКА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует отношения между Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением культуры «Кино-досуговый центр «ЧАЙКА» (далее по тексту Киноцентр) и Покупателем (далее по тексту Зритель) при продаже билетов в соответствии с Федеральным Законом от 22.05.2003г. №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" и действующим законодательством Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Основ законодательства Российской Федерации о культуре».

1.2. Настоящее Положение устанавливает порядок оказания и оплаты услуг населению в Киноцентре и доводятся до сведения Зрителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Киноцентра. Киноцентр имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе Киноцентра и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

1.3. **Кассовый чек (Бланк строгой отчетности далее БСО)** -первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Зрителем и Киноцентром, содержащий все необходимый реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям Федерального Закона от 22.05.2003г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

1.4. **Бланк билета (далее Билет)** представляет собой изготовленный типографским способом бланк или сформированный и отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники бланк, на который наносится информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование киносеанса(мероприятия); место, дата и время проведения киносеанса(мероприятия); ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

1.5 **Электронный билет** - документ, составленный в электронно-цифровой форме и удостоверяющий право первого предъявившего его лица на обмен указанного документа на Билет в кассах и/или терминале Киноцентра.

1.6. БСО и билет представляют собой единый комплект при оплате за наличный расчет (далее Комплект 1), который необходим Зрителю для посещения мероприятий Киноцентра.

1.7. БСО, билет, чек с электронного терминала банка представляют собой единый комплект при оплате банковской картой (далее Комплект 2), который необходим Зрителю для посещения мероприятий Киноцентра.

1.8. При осуществлении расчета Киноцентр выдает БСО на бумажном носителе и бланк билета или в случае предоставления Зрителем пользователю до момента расчета абонентского номера либо адреса электронной почты направляет БСО в электронной форме Зрителю на предоставленные абонентский номер либо адрес электронной почты (при наличии технической возможности для передачи информации Зрителю в электронной форме на адрес электронной почты).

1.9. Приобретая Комплект, вне зависимости от формы оплаты за услугу, на киносеанс (мероприятие), проводимое Киноцентром, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Киноцентром, а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Зрителю Комплекта 1 или Комплекта 2, в зависимости от формы оплаты за услугу..

1.10. Комплект, вне зависимости от формы оплаты за услугу, не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по вине Зрителя.

1.11. Комплект, вне зависимости от формы оплаты за услугу, с исправлениями и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Киноцентр от каких-либо обязательств по нему.

1.12. Своевременно нереализованный Комплект, вне зависимости от формы оплаты за услугу, не дает права прохода на другие киносеансы (мероприятия, мастер-классы).

1.13. Допускается обмен любого Комплекта, вне зависимости от формы оплаты за услугу, на другое мероприятие, мастер-класс с разрешения администрации Киноцентра в том случае, если цена и форма оплаты за услуги одинаковы, а сроки — соответствуют правилам его возврата по данному Положению.

1.14. На мероприятия, имеющие возрастные ограничения, допускаются Зрители, соответствующие указанным возрастным ограничениям, в соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ (ред. от 01.05.2019) «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

Законными представителями, в соответствии со ст. 26 ГК РФ, ст. 4 СК РФ, ст. 123 СК РФ, ст. 7 и 8 Федерального закона от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве» являются родители, усыновители, опекуны, попечители, органы опеки и попечительства. Согласно ч.3 ст. 25.3 КоАП родственные связи или соответствующие полномочия лиц, являющихся законными представителями физического лица, удостоверяются документами, предусмотренными законом.

1.15. Согласно Федеральному закону от 29.12.2010 N 436-ФЗ (ред. от 01.05.2019) "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" (с изм. и доп., вступ. в силу с 29.10.2019), дети не достигшие возраста 18 лет не допускаются на киносеансы (мероприятия), имеющие возрастной ограничение 18+ даже в присутствии законных представителей. Кассир (непосредственно осуществляющий реализацию билетов) или контролер (контролирующий проход на киносеанс (мероприятие), вправе потребовать у Зрителя документ, удостоверяющий личность (в том числе документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина или лица без гражданства в Российской Федерации) и позволяющий установить возраст этого Зрителя.

1.16. Цены на оказываемые услуги устанавливаются Киноцентром, при этом Киноцентр на основании Положения о льготах при оказании платных услуг СПб ГБУК «Кино-досугового центра «ЧАЙКА» (приложение №3 к приказу от 26.01.2018 № 8) вправе установить льготы для отдельных категорий зрителей.

1.17. Контроль прохода Зрителей в зал на киносеанс (мероприятие) осуществляется контролером Киноцентра.

1.18. Комплект, вне зависимости от формы оплаты, предоставляет Зрителю право однократного прохода на указанный киносеанс (мероприятие, мастер-класс) в определенную дату и время.

2. Правила бронирования мест в Киноцентре.

2.1 Заказ/бронирование мест производится кассирами Киноцентра в кассе при личном присутствии Зрителя или по телефону, указанному на официальном сайте Киноцентра.

2.2. Покупатель при бронировании сообщает кассиру необходимую информацию для оформления заказа (фамилию, имя) и записывает номер заказа, по которому он может выкупить данную бронь в кассе Киноцентра.

2.3. Срок брони не может превышать семь календарных дней с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется системой (исключения составляют коллективные заявки).

2.4. Бронь на места снимается автоматически за 10 минут до начала сеанса (если данные места не выкупаются до указанного времени, обязательства по бронированию отменяются, претензии по бронированию не принимаются).

3. Правила продажи билетов в Киноцентре.

3.1. Оплата за оказываемые услуги производится в кассе Киноцентра по адресу: СПб, ул. Купчинская 1/5 и через официальных распространителей – организаций, заключившими агентский договор на реализацию билетов и указанными на официальном сайте Киноцентра www.kinocentr-chaiika.ru.

3.2. Оплата за оказываемые услуги в кассе производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях.

3.3. Оплата за оказываемые услуги в кассе Киноцентра с использованием банковских карт осуществляется в соответствии с законодательством РФ. При получении от процессингового центра банка кода авторизации(подтверждения) с электронного терминала банка распечатывается квитанция в 2 (двух) экземплярах.

3.4. Приобретение в кассе Киноцентра за наличный расчет Комплекта I на выбранный покупателем киносеанс (мероприятие, мастер-класс) осуществляется у кассира после получения от покупателя суммы денежных средств, равной стоимости оказываемых услуг.

3.5. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить корректно указанную информацию в БСО (сумму за услугу) и Билете (дату, сеанс, выбранные места в зрительном зале и т.д.), а так же сдачу (при наличной оплате).

3.6 Оплата услуг через билетный киоск UTS Info Classic осуществляется только по банковским картам (эквайринг).

3.7. Покупатель при распечатке билетов, купленных через Интернет, в билетном киоске UTS Info Classic, сначала обязан ввести код продажи и сверить данные по билетам (количество проданных билетов, дату, указанную на билете, выбранные места в зрительном зале), затем распечатать билеты.

3.8. Предусмотренные Киноцентром скидки, предоставляются только при наличии у Зрителя документа, подтверждающего его право на получение данной скидки (свидетельство о рождении, студенческий билет, пенсионное удостоверение) и если это не противоречит меморандуму дистрибьютера. В данном случае оплата за оказываемые услуги производится только в кассе у кассира при предъявлении соответствующих документов.

3.9 Предварительная продажа на киносеансы (мероприятия, мастер-классы) производится только в рамках отчетных периодов (1-ый квартал, 2- квартал, 3- квартал, 4- квартал календарного года).

3.10. Передаваемые в качестве оплаты денежные средства, за оказанные услуги, проверяются на подлинность, в том числе при помощи специальных технических приспособлений. При возникновении сомнения в их подлинности кассир вправе не принимать их в качестве оплаты за услуги.

4. Правила возврата билетов в кассу Киноцентра.

4.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным Законом «О защите прав потребителей» покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть Комплект до начала киносеансов, мероприятий и мастер-классов.

4.2. Возврат денежных средств осуществляется только при наличии полного Комплекта 1 и Комплекта 2.

4.3 Возврат денежных средств за не оказанные услуги в случае отмены, замены кинофильма (мероприятия) производится за 3 (три) дня до начала фильма (мероприятия).

4.4. Возврат денежных средств за не оказанные услуги, связанные с некачественной демонстрацией фильма по вине Киноцентра, осуществляется в кассе Киноцентра, по форме установленной в данном Положении.

4.5. Комплекты, вне зависимости от формы оплаты, купленные на перенесенный или замененный сеанс (мероприятие), действительны на вновь объявленный сеанс(мероприятие), но Зритель вправе потребовать возврата уплаченных денежных средств за не оказанную услугу.

4.6. В случаях замены или переноса киносеанса (мероприятия, мастер-класса) возврат денежных средств за не оказанные услуги производится до изначально установленной даты и времени начала сеанса (мероприятия, мастер-класса). После даты и времени начала сеанса (мероприятия, мастер-класса) возврат денежных средств невозможен.

4.7 При отмене киносеанса (мероприятия и мастер-класса) возврат денежных средств за не оказанные услуги, производится, начиная со дня распоряжения об отмене до даты отмененного киносеанса (мероприятия, мастер-класса) и времени его начала. После даты и времени начала киносеанса (мероприятия и мастер-класса) возврат денежных средств невозможен.

4.8. Денежные средства за не оказанные услуги выплачиваются в кассе Киноцентра согласно ценам по номиналу до начала киносеанса (мероприятия).

4.9. Возврат денежных средств за не оказанные услуги, оплаченные за наличный расчет:

4.9.1. Возврат денежных средств за не оказанные услуги, оплаченные за наличный расчет, осуществляется до начала киносеансов, мероприятий и мастер-классов в кассе Киноцентра, при наличии неповрежденного Комплекта 1.

4.9.2. Зритель подает письменное заявление по форме (Приложение 1) к настоящему Положению на имя директора Киноцентра (далее – Заявление). Вместе с Заявлением (по тексту) зритель передает подлежащий возврату Комплект 1 (БСО и билет). При подаче заявления, Зрителю, по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и Комплекта 1, на представленной Зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого Комплекта 1, указывается характер повреждения билета).

4.9.3. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств Зрителю осуществляется в течение десяти календарных дней с момента подачи заявления. Возврат денежных средств зрителю производится в кассе Киноцентра по будним дням с 09.00 до 17.30.

4.10. Возврат денежных средств за не оказанную услугу, оплаченную за безналичный расчет:

4.10.1. Возврат денежных средств за Комплект 2, купленный за безналичный расчет (по банковской карте), производится на ту же карту с которой была проведена продажа и осуществляется до начала киносеансов, мероприятий и мастер-классов в кассе Киноцентра, при наличии БСО, чек с электронного терминала банка и билета с неповрежденным контролем.

4.10.2. Зритель подает письменное заявление по форме (Приложение 1) к настоящему Положению на имя директора Киноцентра (далее – Заявление). Вместе с Заявлением зритель передает подлежащий возврату Комплект 2 (БСО, чек с электронного терминала банка и билета с неповрежденным контролем). Чек с электронного терминала банка является подтверждением того, что данный билет куплен в Киноцентре по данной карте. Возврат денежных средств за Комплект 2, купленный по безналичному расчету по банковской карте возможен только на ту карту, с которой они были списаны. Если предъявитель банковской карты не является ее владельцем, то в возврате банковских средств ему может быть отказано. При подаче заявления, Зрителю, по его желанию, лицом принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, на представленной зрителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого Комплекта 2 (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета).

4.10.3. Возврат денежных средств зрителю на банковскую карту производится в кассе киноцентра в тот же день. Сроки поступления денежных средств на карточку могут составить от 3 до 30 дней и зависит от банка.

4.11. Возврат стоимости Комплектов 1 и Комплектов 2, проданных со скидкой, по отменным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

5. Правила продажи Электронных билетов

5.1. Приобретение электронного билета на официальном сайте Киноцентра осуществляется через ресурс официальных распространителей через – организаций, имеющих агентский договор на реализацию с Киноцентром и указанными на официальном сайте Киноцентра.

5.2. Киноцентр осуществляет распечатку Электронного билета на бланке в кассе Киноцентра назвав номер заказа или предъявив распечатку электронного билета. Процедура обмена электронного билета на билет на бланке является разовой. При утрате или порче бланка билета повторная распечатка билета не возможна.

5.3. Возврат стоимости Электронных билетов, приобретенных через ресурс официальных распространителей, Киноцентр в кассе не осуществляет.

5.4. Возврат Электронного билета осуществляется посредством ресурса официальных распространителей не позднее, чем за 15 (Пятнадцать) минут до начала сеанса при условии, что Электронный билет не был обменен на Билет в кассе Киноцентра или через терминал.

5.5. В случае, если до начала киносеанса Зритель не распечатал в кассе Киноцентра бланк билета или не произвел возврат денежных средств через интернет-ресурс с которого покупал билет, то услуга считается оказанной.

6. Правила бронирования и расчета для юридических лиц в Киноцентре.

6.1. Бронь юридическому лицу обсуждается индивидуально. Юридическому лицу при бронировании мест необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы за оказываемые услуги. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

6.2 Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Киноцентра Билеты будут распечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности (по необходимости).

6.3 Возврат денежных средств за не оказанные услуги, оплаченные за безналичный расчет юридическим лицом, осуществляется по заявлению и акту приемки-передачи до начала киносеанса (мероприятия).

7. Правила и обязанности Киноцентра перед зрителями

7.1. Ответственность Киноцентра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Комплектов, спорные вопросы между Киноцентром и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

7.2. Киноцентр обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы, для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

7.3. Киноцентр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями.

7.4 Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программа Киноцентра, осуществляется согласно Положению о льготах при оказании платных услуг.

Приложение №1
к Положению о продаже и возврате билетов
Директору СПб ГБУК КДЦ «ЧАЙКА»
Добрыниной Л.Т.

от _____
Проживающего по адресу: _____

Паспортные данные: серия _____ № _____
выдан _____

Контактный телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____ (ФИО),

- в связи с невозможностью посещения по личным причинам;
 в связи с отменой/заменой/переносом;
 в связи с невозможностью показа по техническим причинам

киносеанса (мероприятия, мастер-класса), прошу вернуть мне денежные средства за не оказанную услугу _____,
(название, дата и время)
проводимого СПбГБУК КДЦ «ЧАЙКА» по адресу: СПб., ул. Купчинская 1/5

Комплект 1 (наличный расчет).

1. Бланк строгой отчетности (далее БСО) прилагаю
Реквизиты БСО: смена _____ № _____, № заказа _____, дата _____
На сумму _____ (_____) руб.

2. Билеты № _____
С условиями возврата денежных средств согласно Положению о порядке продажи и возврата билетов ознакомлен. Прошу осуществить возврат денежных средств.

Комплект 2 (безналичный расчет).

1. Бланк строгой отчетности (далее БСО) прилагаю
Реквизиты БСО: смена _____ № _____, № заказа _____, дата _____
На сумму _____ (_____) руб.

2. Билеты № _____
С условиями возврата денежных средств согласно Положению о порядке продажи и возврата билетов ознакомлен. Прошу осуществить возврат денежных средств на банковскую карту, с которой произведена оплата (при наличии чека эквайринга):
№ банковской карты (последние 4 цифры) _____.

Настоящим подтверждаю указанные мной данные и даю согласие на использование персональных данных, указанных в заявлении, с целью осуществления возврата средств за не оказанную услугу. Я проинформирован, что Киноцентр 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 срока хранения информации. Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Дата заполнения: «__» _____ 20__ Подпись _____

Заявление принято «__» _____ 20__

ФИО кассира _____ Подпись _____