

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Муниципального  
автономного учреждения культуры  
«Магнитогорское концертное объединение»  
/ Сеницких Р.А.  
«1» февраля 2019г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

о порядке приобретения, реализации, возврата билетов и правилах посещения  
Муниципального автономного учреждения культуры  
«Магнитогорское концертное объединение»

г.Магнитогорск  
2019

## **1. Общие положения**

1.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации.

1.2 Настоящее положение определяет порядок реализации и возврата билетов на концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые Муниципальным автономным учреждением культуры «Магнитогорское концертное объединение» (далее - мероприятия).

1.3 Билетом, дающим право на посещение проводимого мероприятия, является билет, приобретенный в кассе Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение», оформленный на бланке строгой отчетности, утвержденный приказом Министерства культуры Российской Федерации «Об утверждении бланков строгой отчетности» от 17.12.2008 № 257, а также квитанция электронного билета, приобретенная на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение» [www.concert-mgn.ru](http://www.concert-mgn.ru), оформленная и выпущенная с помощью электронной билетной платформы «Единое Поле».

1.4 Билет содержит:

- время начала проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость билета.

Квитанция электронного билета содержит:

- наименование мероприятия;
- время начала мероприятия;
- место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- стоимость билета;
- уникальный штрих-код.

1.5 Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей услуг (далее – зритель) путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение» [www.concert-mgn.ru](http://www.concert-mgn.ru)

1.6 Муниципальное автономное учреждение культуры «Магнитогорское концертное объединение» обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, анонсированные на официальном сайте учреждения, в официальных сообществах в сети Интернет (страницы ВКонтакте, Instagram), в городских СМИ и информационных справочниках состоялись в назначенные дни и время на должном техническом и художественном уровне.

1.7 Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель (слушатель) может уточнить в кассе учреждения по телефону + 7 (3519) 21-46-07.

1.8 Положение о реализации и возврате билетов размещено на стенде «Уголок потребителя» в кассовом зале Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение», для ознакомления зрителя (слушателя).

## **2. Порядок приобретения и реализации билетов**

2.1 Зритель (слушатель) может приобрести (купить) билет в кассе Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение», у уполномоченных на реализацию билетов лиц (далее - уполномоченные распространители), а также на официальном сайте учреждения [www.concert-mgn.ru](http://www.concert-mgn.ru)

2.2 Наличие билетов на конкретные мероприятия зритель (слушатель) может уточнить в кассе Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение», у уполномоченных распространителей, а также на официальном сайте учреждения [www.concert-mgn.ru](http://www.concert-mgn.ru)

2.3 Приобретая билет на мероприятие, проводимое Муниципальным автономным учреждением культуры «Магнитогорское концертное объединение», зритель (слушатель) подтверждает факт заключения с учреждением договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем, а также согласие с данными Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета в кассе или квитанции электронного билета по электронной почте при приобретении билета на официальном сайте.

2.4 Стоимость билетов определяется учреждением самостоятельно и утверждается приказом директора.

2.5 Бронирование билетов начинается не менее, чем за 15 (пятнадцать) дней, и заканчивается за 1 (один) день до даты концерта или мероприятия при бронировании на официальном сайте и за 3 (три) дня до даты концерта или мероприятия при бронировании в кассе.

2.6 Исключение для сроков бронирования и приобретения билетов составляют гастрольные мероприятия Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение»:

- продажа билетов на гастрольные мероприятия на официальном сайте заканчивается за 2 (два) дня до начала мероприятия; все нереализованные билеты передаются в кассу учреждения;

- при бронировании билетов на официальном сайте зритель (слушатель) может забронировать билеты не позднее, чем за 3 (три) дня до начала мероприятия и должен выкупить их не позднее, чем за 2 (два) дня до начала мероприятия.

2.7 В случае нарушения сроков выкупа заказа, указанных в п.2.5 и 2.6 настоящего Положения, заказ считается отмененным, бронированные билеты поступают в свободную продажу.

2.8 Неиспользованный билет не дает права посещения других концертов или мероприятий.

### **3. Порядок возврата билетов и стоимости билетов**

Организация мероприятия сопровождается расходами, которые растут по мере приближения к дате проведения мероприятия. В качестве компенсации расходов, не подлежащих доказыванию и (или) в соответствии с законодательством РФ, в том числе согласно ФЗ «О защите прав потребителей», Правилами возврата концертных билетов (утв. письмом Министерства культуры РФ от 15.07.2009 N 29-01-39/04 "О Методических указаниях о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации»), устанавливается согласно Положения Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение».

3.1 Зритель (покупатель) билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 2.3 настоящего Положения и вернуть билет Муниципальному автономному учреждению культуры «Магнитогорское концертное объединение» в случае замены, отмены, переноса

мероприятия. Стоимость билетов на указанное мероприятия возвращается зрителю полностью.

При этом кассовые билеты принимаются:

- при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия – начиная со дня отмены мероприятия до дня, когда мероприятие должно было состояться;
- при переносе мероприятия – в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие, но не позднее, чем за 1 час (один) до проведения перенесенного мероприятия.
- возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе учреждения, а также у уполномоченных представителей.

3.2 При приобретении билетов на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение» в случае отмены, замены, переноса мероприятия, уведомление об этом поступает зрителю (слушателю) по электронной почте и с помощью смс-уведомления на адрес или телефон, указанные при регистрации заказа. Стоимость билетов также возвращается зрителю полностью.

При замене и переносе мероприятия возврат стоимости билетов осуществляется при ответном несогласии зрителя (покупателя) на посещение иного мероприятия либо в иное время путем автоматического перечисления средств на банковскую карту, с которой был оплачен заказ, и аннуляции заказа.

При отмене мероприятия возврат стоимости билетов осуществляется путем автоматического перечисления средств на банковскую карту, с которой был оплачен заказ, и аннуляции заказа.

3.3 В случае повреждения, порчи и утраты билетов, приобретенных в кассе и у распространителей, дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.4 Не подлежат возврату билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе.

3.5 В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возмещается.

3.6 На основании существующих документов не подлежат возврату билеты на концерты и мероприятия гастролирующих коллективов и музыкантов, проводимых на бланках гастролирующего коллектива.

3.7 При отсутствии оснований для возврата билетов (отмена, замена, перенос мероприятия), билеты к возврату не принимаются. Исключения составляют только некоторые случаи (болезнь, командировка зрителя (покупателя)).

3.8 Для осуществления возврата стоимости билетов по личным причинам зрителя (слушателя), вне зависимости от места приобретения билетов (касса учреждения или официальный сайт) зрителю необходимо подать заявление с обоснованием причины и приложенного к нему документа, подтверждающего невозможность присутствия на мероприятии. Заявление рассматривается руководством учреждения в срок, не превышающий 5 (пяти) рабочих дней.

3.9 Если другими пунктами данного положения иное не предусмотрено, проданные билеты возврату и обмену не подлежат.

#### **4. Общие правила посещения мероприятий Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение»**

4.1 Просим Вас внимательно ознакомиться с информацией о (мероприятии, концерте и т.д.), который Вы хотите посетить: о названии, дате, времени и месте мероприятия, участвующих лицах, авторах, требованиях (запретах), установленных организатором и т.д. Обратите внимание на рекомендации организатора мероприятия о возрастных и иных ограничениях.

4.2 При наличии таких ограничений претензии от зрителей (слушателей) в момент мероприятия не принимаются, стоимость билетов возвращается в соответствии с Правилами возврата билетов. Информация о возрастных и иных ограничениях размещена на афишах, официальном сайте учреждения [www.concert-mgn.ru](http://www.concert-mgn.ru)

4.3 Вход в концертный зал осуществляется при наличии билета.

4.4 Один билет дает право посещения мероприятия одному человеку.

4.5 Посещение вечерних мероприятий не рекомендуется детям до 12 лет, а детям с 12 лет рекомендуется в сопровождении родителей или лиц, их заменяющих. При приобретении билета на вечерние мероприятия необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях концерта, информация о которых размещена в кассе, на афишах, официальном сайте учреждения [www.concert-mgn.ru](http://www.concert-mgn.ru) При наличии таких ограничений и особенностей претензии от зрителей не принимаются.

4.6 На детские концерты и мероприятия ребенок до 3-х лет проходит по одному билету с сопровождающим лицом, который обязан посадить ребенка на колени. Детям старше 3-х лет необходим отдельный билет.

4.7 При приобретении билетов для несовершеннолетних рекомендуется обеспечить посещения ими мероприятия в сопровождении взрослых, а также оценить их адекватность восприятия, психологического состояния, поведения при посещении мероприятия.

4.8 Внимательно выбирайте место в зале. Места не обеспечивают одинаковую видимость. По этой причине билеты имеют разную стоимость.

4.9 Сохраняйте билет до окончания мероприятия, его необходимо предъявлять по первому требованию представителей организатора и органов охраны правопорядка.

4.10 Просим отнестись с пониманием к тому, что в целях Вашей безопасности, при входе на мероприятие органами охраны правопорядка осуществляется осмотр посетителей и их личных вещей (в т.ч. с использованием спец. приборов). Также просим Вас отнестись с пониманием к просьбам дежурных администраторов оставить крупногабаритные сумки и ручную кладь в гардеробе, а также предъявить содержимое ручной клади.

4.11 Обращаем внимание, что покупка билетов на мероприятие, не является гарантией сохранности Вашего автотранспорта, припаркованного рядом с зданием, где проходит мероприятие, а также обеспечением мест для парковки. Претензии организатором по данному поводу не принимаются.

#### **5. В рамках посещения мероприятий Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение» запрещается:**

5.1 Посещение мероприятия в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии, не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг, и визуальном воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния.

5.2 Проносить на мероприятия, без согласования с администрацией организацией мероприятия, любые фото-, видео-, кинокамеры, а также иные средства записи; любые виды оружия, колющие, режущие предметы, наркотические (и иные) вещества, сильно пахнущие, пачкающие средства, напитки в стеклянной таре, спиртные напитки (в т.ч. пиво, слабо алкогольные), продукты питания в твердой упаковке, спорт. инвентарь и иное.

5.3 Проносить без согласования с организатором мероприятия плакаты, транспаранты, лозунги и иные предметы, связанные (либо не связанные) с мероприятием.

5.4 Осуществлять фото-, видео-, киносъемку любыми техническими средствами (в т.ч. мобильными телефонами).

5.5 Использовать во время мероприятия средства мобильной и иной связи (в т.ч. «световые указки»). Указанные тех. средства подлежат отключению либо переводу в беззвучный режим. За последствия, связанные со звуковыми и иными помехами, вызванными их использованием зрителями мероприятия, организатор ответственности не несет.

5.6 Лица нарушающие вышеуказанные пункты настоящего Положения, неуважительно относящиеся к зрителям, артистам, не подчиняющиеся требованиям представителей организатора, органов охраны правопорядка, лишаются права посетить мероприятие (в т.ч. могут быть удалены из зала, из здания). Возврат стоимости билета в данном случае не производится.

## **6. Регламент работы гардероба Муниципального автономного учреждения культуры «Магнитогорское концертное объединение»**

6.1 Верхняя одежда должна быть сдана зрителями (слушателями) в гардероб.

6.2 Учреждение не несет ответственности за деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги, документы, технику, оставленные зрителем (слушателем) без присмотра или сданные в гардероб вместе с верхней одеждой.

6.3 Одежда зрителю (слушателю), потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

6.4 При утере номерка, зритель (слушатель) обязан возместить его стоимость.

6.5 После окончания концерта (мероприятия) гардероб работает в течение 30 минут.