

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

КГБУК «КДД «Русь»

С.А. Юдин/

2024 г.



ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ в кассе и на официальном сайте КГБУК «КДД «Русь»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и регламентируют порядок для Краевого государственного бюджетного учреждения культуры «Краевой Дворец Дружбы «Русь» (далее – КГБУК «КДД «Русь», организация, учреждение) и Зрителей (покупатель) по возврату билетов, в том числе электронных на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые в КГБУК «КДД «Русь» (далее по тексту - мероприятия).

1.2. Настоящие Правила действуют только в отношении билетов, приобретенных в кассе КГБУК «КДД «Русь» либо в кассах официальных билетных партнеров, а также на официальном сайте: <http://kdksrus.ru/>.

1.3. Настоящие Правила доводятся до посетителей (зрителей) путем размещения в кассах и на официальном сайте: <http://kdksrus.ru/> и являются договором публичной оферты, покупка билета, в том числе и электронного является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между КГБУК «КДД «Русь» и Зрителем по покупке-продаже Билетов:

1.4. КГБУК «КДД «Русь» имеет право изменять условия возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте КГБУК «КДД «Русь» не менее чем за десять дней до начала их действия.

2. Порядок возврата билетов

2.1. Основания для возврата Билетов.

2.1.1. Возврат Билетов на Мероприятия, проводимые Учреждением, производится в случаях:

- а) отмены, замены или переноса Мероприятий;
- б) отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя;
- в) отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации;
- г) отказа Зрителя от посещения Мероприятия по собственной инициативе.

2.1.2. Возврат Билетов и соответствующая компенсация денежных средств за неиспользованный Билет осуществляется в порядке, установленном настоящими Правилами и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 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».

Настоящие Правила не распространяются на случаи отмены, замены либо переноса Мероприятий 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 том числе в условиях введенных на территории Хабаровского края ограничительных мер, направленных на предупреждение распространения новой коронавирусной

инфекции COVID-19). В этих случаях применению подлежат Правила, с учетом особенностей, установленных Постановлением Правительства Российской Федерации от 03 апреля 2020 года № 442.

2.2. Порядок оформления и предоставления Заявлений о возврате

2.2.1. В случаях, предусмотренных пунктом 2.1.1 настоящих Правил, Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (далее по тексту — Заявление о возврате).

2.2.2. Заявления о возврате оформляются по установленной форме, содержащей в том числе согласие на обработку персональных данных Зрителя:

а) форма № 1 — заявление о возврате билета по инициативе зрителя;

б) форма № 2 — заявление о возврате билета в связи с болезнью зрителя;

в) форма № 3 — заявление о возврате билета в связи со смертью члена семьи или близкого родственника зрителя;

г) форма № 4 — заявление о возврате билета в связи с отменой, заменой или переносом мероприятия.

2.2.3. Заявления о возврате принимаются по месту приобретения Билета – то есть либо Учреждением, либо уполномоченным распространителем билетов.

2.2.4. Заявление о возврате может быть представлено:

а) лично (в этом случае предъявляется документ, удостоверяющий личность Зрителя);

б) через представителя Зрителя (в этом случае предъявляется документ, удостоверяющий личность представителя, а к заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность);

в) направлено заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении (в этом случае к заявлению прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя).

К Заявлению о возврате прилагаются оригиналы неиспользованных Билетов или распечатанные копии Электронных билетов с приложением копии электронного кассового чека, а также иные документы, предусмотренные настоящими Правилами для отдельных случаев возврата Билетов.

Заявления о возврате в отношении Электронных билетов, приобретенных на официальном сайте <http://kdksrus.ru/>, могут быть также направлены в электронной форме (скан-копия) по адресу электронной почты kdks_russ@mail.ru с приложением электронных копий документа, удостоверяющего личность Зрителя, Электронного билета и электронного кассового чека к нему.

Особенности возврата Электронных билетов, проданных уполномоченной организацией или уполномоченным распространителем от лица Учреждения, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в части возможности подачи заявления о возврате в форме электронного документа, определяются в их собственных порядках возврата с учетом технических возможностей.

2.2.5. Заявления о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются в день их получения.

По требованию Зрителя (его представителя) на копии Заявления о возврате делается отметка о получении такого заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения, либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате (в случае, если в этом Заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

2.3. Рассмотрение Заявления о возврате, порядок и сроки принятия решений о возврате (об отказе в возврате)

2.3.1. Поступившее Заявление о возврате рассматривается Учреждением (либо уполномоченной организацией или уполномоченным распространителем) в срок, не превышающий 10 (десять) календарных дней со дня приема Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, после чего принимается решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет, либо об отказе в возврате денежных средств.

2.3.2. Основаниями для отказа в возврате денежных средств за неиспользованные Билеты являются случаи, когда:

а) Билеты, приложенные к Заявлению о возврате, являются недействительными. Билеты, оформленные в нарушение настоящих Правил, не содержащие обязательные реквизиты и не соответствующие утвержденной форме, Билеты, элементы оформления которых не соответствуют

элементам оформления, установленных Учреждением, Билеты, содержащие исправления, поддельные Билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Учреждением Мероприятий, не принимаются к возврату, не дают оснований требовать какой-либо компенсации, какого-либо обмена или какого-либо возврата денежных средств.

б) Заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены с нарушением требований, установленных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 и настоящими Правилами, либо содержат недостоверные сведения;

в) Билеты, приложенные к Заявлению о возврате по инициативе Зрителя, приобретенные на особых условиях, в том числе приобретенные по льготной цене, или приобретенные в рамках специальных программ и акций. Так, в Учреждении могут устанавливаться специальные программы и акции, предусматривающие особые условия приобретения Билетов / Электронных билетов (к примеру, специальные цены, скидки, промокоды, подарки при условии совершения определенных действий).

Порядок продажи Билетов / Электронных билетов по специальным программам и акциям регулируются отдельными локальными нормативными актами Учреждения (приказами, распоряжениями, положениями, правилами), подлежат размещению на стендах информации в стационарных кассах Учреждения и опубликованию на официальном сайте <http://kdksrus.ru/>.

На основании части четырнадцатой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Учреждение может принять решение, что Билеты (Электронные билеты), приобретенные по специальным программам и акциям, в случаях отказа Зрителя от посещения Мероприятий по собственной инициативе не подлежат возврату.

г) Билеты, приложенные к Заявлению о возврате в связи с болезнью, приобретены после возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия;

д) Билеты, приложенные к Заявлению о возврате в связи со смертью близкого родственника или члена семьи Зрителя, приобретены после даты смерти близкого родственника или члена семьи, либо смерть члена семьи или близкого родственника наступила ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения Мероприятия или позднее дня проведения Мероприятия.

2.3.3. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований такого отказа, сообщается Зрителю (его представителю) не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

— Зрителю (его представителю) вручается письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный Билет (Электронный билет) (далее по тексту — Уведомление об отказе);

— Уведомление об отказе направляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;

— электронная версия (скан-копия) Уведомления об отказе направляется по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате.

Способ сообщения Зрителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в Заявлении о возврате.

2.3.4. О принятом решении о возврате денежных средств Зрителю (его представителю) сообщается не позднее 3 (трех) дней со дня принятия такого решения по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения решения о возврате денежных средств указывается Зрителем в Заявлении о возврате.

Возврат денежных средств за неиспользованный Билет (Электронный билет) осуществляется не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о таком возврате.

Размер денежных средств, подлежащих возврату Зрителю за неиспользованный Билет (Электронный билет), рассчитывается в соответствии с настоящими Правилами, с учетом положений частей одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

В случае если неиспользованный Билет (Электронный билет) приобретался за наличный расчет, то возврат денежных средств также производится наличными денежными средствами. В случае если Билет (Электронный билет) приобретался по безналичному расчету, то возврат денежных средств производится на счет банковской карты, с которой производилась оплата. Днем возврата денежных средств по безналичному расчету считается дата их списания с расчетного счета Учреждения.

2.3.5. Неиспользованные Билеты (Электронные билеты), в отношении которых произведен возврат, по решению Учреждения могут быть повторно проданы.

2.4. Возврат в случаях отказа от посещения Мероприятия по собственной инициативе Зрителя

2.4.1. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренными подпунктами а), б) или в) пункта 2.1.1 настоящих Правил, то есть по собственной инициативе, Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате по установленной форме.

При подаче такого Заявления о возврате не позднее чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия Зритель имеет право на возмещение 100 % (сто процентов) цены Билета.

При подаче такого Заявления о возврате менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения Мероприятия – на возмещение 50 % (пятьдесят процентов) цены Билета.

При подаче такого Заявления о возврате менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия – на возмещение 30 % (тридцать процентов) цены Билета (Электронного билетов).

В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Учреждения Мероприятия по собственной инициативе менее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия стоимость Билета (Электронного билета) не возмещается.

2.5. Возврат в случаях отказа от посещения Мероприятия в связи с болезнью

2.5.1. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью, Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате по установленной форме.

Такое Заявление о возврате представляется Зрителем (его представителем) не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем приобретен Билет. При этом Билет (Электронный билет) должны быть приобретены до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

В случае невозможности предоставления Заявления о возврате в связи с болезнью способами, установленными пунктом 2.2.4. настоящих Правил, такое Заявление о возврате может быть представлено в электронной форме (скан-копия) по адресу электронной почты kdk_russ@mail.ru для билетов приобретенных как в стационарной билетной кассе, так и на сайте Учреждения с последующим представлением оригинала заявления о возврате и документов, указанных в пункте 2.5.2 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения соответствующего Мероприятия.

2.5.2. К Заявлению о возврате в связи с болезнью прикладываются документы, установленные пунктом 2.2.4. настоящих Правил, а также копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им Мероприятия.

В случае невозможности представления указанных документов вместе с Заявлением о возврате, Зритель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате в связи с болезнью, представлены в срок, указанный в пункте 2.5.1 настоящих Правил.

2.5.3. В случаях, предусмотренных абзацем вторым пункта 2.5.2 настоящих Правил, срок рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

В случае необходимости срок рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью может быть увеличен до 30 (тридцати) дней.

2.5.4. При возврате Билета в случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с его болезнью возмещается полная стоимость Билета, приобретенного на посещение такого Мероприятия.

2.6. Возврат в случаях отказа от посещения Мероприятия в связи со смертью члена семьи или близкого родственника

2.6.1. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате Билетов по установленной форме.

Такое Заявление о возврате представляется Зрителем (его представителем) не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем приобретен Билет (Электронный билет).

В случае невозможности предоставления Заявления о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника, установленными пунктом 2.2.4. настоящих Правил, такое Заявление о

возврате может быть представлено в электронной форме (скан-копия) по адресу электронной почты kdkruss@mail.ru для билетов как приобретенных в стационарной билетной кассе, так и на сайте Учреждения с последующим представлением оригинала заявления о возврате и документов, указанных в пункте 2.5.2 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцать) дней со дня проведения соответствующего Мероприятия.

2.6.2. К Заявлению о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника прикладываются документы, установленные пунктом 2.2.4. настоящих Правил, а также копия свидетельства о смерти либо копия свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния, копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

В случае невозможности представления указанных документов вместе с Заявлением о возврате, Зритель представляет такие документы в течение 14 (четырнадцать) дней со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате в связи болезнью, представлены в срок, указанный в пункте 2.6.1 настоящих Правил.

2.6.3. В случаях, предусмотренных абзацем вторым пункта 2.6.2 настоящих Правил, срок рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью исчисляется со дня поступления документов в полном объеме.

В случае необходимости срок рассмотрения Заявления о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника может быть увеличен до 20 (двадцати) дней.

2.6.4. При возврате Билета в случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи со смертью члена семьи или близкого родственника возмещается полная стоимость Билета, приобретенного на посещение такого Мероприятия, но при условии, что смерть члена семьи или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцать) дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия, а смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем Билета.

2.7. Возврат в случаях отмены, замены или переноса Мероприятий

2.7.1. В случае отмены, замены или переноса проводимого Учреждением Мероприятия Зрителю на основании Заявления о возврате возмещается полная стоимость Билета, приобретенного на посещение такого Мероприятия.

При возмещении Зрителям стоимости Билетов в случаях замены Мероприятия Учреждение вправе предложить Зрителям посетить по имеющимся Билетам Мероприятие, проводимое в качестве замены, а в случаях переноса Мероприятия – предложить посетить Мероприятие в другое время (в дату переноса). В случае согласия Зрителей с поступившим предложением возмещение стоимости Билетов не производится.

2.7.2. Обо всех случаях отмены, замены или переноса Мероприятий, объявленных (анонсированных) Учреждением к проведению и на посещение которых были проданы Билеты, Учреждение информирует Зрителей путем размещения соответствующего объявления на стендах информации в стационарных кассах Учреждения, опубликования соответствующей информации на официальном сайте <http://kdkrus.ru/> и в аккаунтах в социальных сетях, а среди покупателей Электронных билетов проводится рассылка соответствующей информации по адресам электронной почты, указанных при приобретении таких Электронных билетов.

2.7.3 Возврат Билетов производится до изначально установленной даты и времени начала спектакля. После даты и времени начала спектакля возврат Билетов невозможен.

2.7.4 При возврате Билета необходимо предъявить кассовый чек, бланк билета и заявление на возврат билетов.

2.7.5 Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом.

3. Согласие на обработку персональных данных

3.1. Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- ФИО;

- паспортные данные;
- номер карты, с которой осуществлялась оплата за билеты;
- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем (зрителем) и Продавцом (КГБУК «КДД «Русь») в целях продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые организатором мероприятия, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. КГБУК «КДД «Русь» гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

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

4. Заключительные положения об ограничении ответственности и освобождению от ответственности

4.1. Зритель, приобретая Билет на проводимое Учреждением Мероприятие, подтверждает и соглашается с тем, что ни при каких обстоятельствах Учреждение, его работники, руководители, должностные лица или другие связанные стороны, в том числе посредники, представители, партнеры или любые другие лица, в том числе действующие от имени Учреждения, не несут ответственности за любые прямые или косвенные убытки, возникшие в результате реализации Билета или получения других услуг, оказываемых Учреждением, а также в результате несанкционированного доступа к персональным данным Зрителя, включая упущенную выгоду, произошедших не по вине Учреждения или указанных в настоящем пункте лиц.

4.2. Зритель и Учреждение несут ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение требований настоящих Правил, в случаях, порядке и на условиях, установленных настоящими Правилами и действующим законодательством Российской Федерации.

4.3. Учреждение не несет ответственности за несоответствие оказываемых (оказанных) Учреждением услуг ожиданиям Зрителя и/или его субъективной оценке художественного уровня, режиссерско-постановочного замысла, качества и иных потребительских свойств Мероприятия. Советы и рекомендации, предоставляемые Зрителю, в том числе третьими лицами, не могут рассматриваться как гарантии и не влекут обязательств для сторон правоотношений, регулируемых настоящими Правилами.

4.4. Зритель и Учреждения освобождаются от ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязательств, в соответствии с требованиями настоящих Правил, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, т.е. обстоятельств, носящих объективный характер, находящихся вне воли сторон и возникших после продажи/приобретения соответствующих Билетов. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в частности забастовки, наводнения, землетрясения, ураганы, иные стихийные бедствия и военные действия, заболевания и (или) недомогания артистов, участвующих в Мероприятии, а равно техногенные и антропогенные катастрофы, а равно акты органов государственной власти и местного самоуправления, а равно действия (бездействие) контрагентов Учреждения, затрудняющие без несоразмерных потерь надлежащее исполнение обязательств Учреждения.

4.5. Спорные вопросы, возникающие между Зрителем и Учреждением, разрешаются сторонами путем переговоров, а при невозможности разрешить их этим путем – в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе судебном.