

**Положение
о порядке продажи и возврата концертных и галерейных билетов,
ведения билетного хозяйства
МБУК «Калужский дом музыки».**

1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение о порядке продажи и возврата концертных билетов, ведения билетного хозяйства МБУК «Калужский дом музыки» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Федеральным Законом от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в российской Федерации» с изменениями и дополнениями, Федеральным Законом РФ № 193-ФЗ от 18.07.2019, и регламентирует правила продажи и возврата входных билетов на мероприятия МБУК «Калужский дом музыки» (далее – билеты).
- 1.2 Настоящее Положение доводится до сведения посетителей Учреждения путем размещения на информационном стенде и официальном сайте МБУК «Калужский дом музыки».
- 1.3 **Кассовый чек** – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между МБУК «Калужский дом музыки» (далее – Дом музыки) и покупателем (далее – Зритель), содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники (далее – ККТ).
- 1.4 **Билет**, как бланк строгой отчетности – является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры. Билет представляет собой, изготовленный типографским способом бланк, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ №257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование концерта (мероприятия); место, дата и время проведения концерта (мероприятия); ряд и место размещения Зрителя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.
- 1.5 **Кассовый чек и бланк билета** представляют собой единый комплект (далее **Комплект**), который необходим Зрителю для посещения концертных мероприятий МБУК «Калужский дом музыки».
- 1.6 При осуществлении расчета Дом музыки выдает кассовый чек на бумажном носителе и бланк билета.
- 1.7 Приобретая Комплект, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению данного Положения и обязуется ему следовать.
- 1.8 Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

- 1.8 Комплект не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.
- 1.9 Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Дом музыки от каких-либо обязательств по нему.
- 1.10 Формирование Билетов Дома музыки производится с использованием Автоматизированной билетной системы, которая обязана обеспечивать выполнение следующих требований:
- Автоматизированная система должна иметь защиту от несанкционированного доступа, идентифицировать, фиксировать и сохранять все операции с бланком Билета в течение не менее 5 лет.
 - При выпуске Билета Автоматизированной системой сохраняются уникальный номер и серия его бланка.
- 1.11 На мероприятия в Доме музыки дети до 10 лет проходят в концертный зал и Галерею только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка (кроме детей до 3-х лет) приобретается отдельный Комплект.
- 1.12 В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении Комплекта Дом музыки рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.
- 1.13 Продажа комплектов производится в кассе Дома музыки, на сайте Дома музыки и официальными распространителями Дома музыки.
- 1.14 Инвалидам-колясочникам предоставляются специальные места по предварительной заявке, сделанной не позднее, чем за 3 дня, до даты проведения мероприятия, по телефону 8(4842)79-59-32 по будним дням с 9.30 до 18.00.
- 1.15 При выявлении факта использования Комплекта в нарушение настоящего Положения, администрация Дома музыки вправе принять решение о запрете посещения Зрителем спектакля.
- 1.16 Для посещения Галереи Дома музыки при осуществлении расчета кассир выдает кассовый чек, который является Бланком Строгой Отчетности, отпечатанный ККТ.

2. Правила бронирования и продажи билетов в кассах Дома музыки.

- 2.1 Продажа Комплектов производится в кассах Дома музыки по адресу: г. Калуга, улица Кирова, дом 6. Время работы: Вторник-Пятница: с 11.00 до 19.00, Перерыв с 15.00 до 16.00; Суббота: с 11.00 до 16.00 без перерыва; Воскресенье и понедельник – выходные дни. Телефон кассы по вопросам приобретения концертных билетов: 8(4842) 72-32-71. Бронирование билетов по телефону не производится.
- 2.2 Дополнительная информация о режиме работы касс (в том числе изменение их графика работы), схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Дома музыки: kaluga-music.ru.
- 2.3 Продажа Комплектов в кассе производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР в российских рублях по указанным на комплектах ценам.
- 2.4 Продажа Билетов для посещения Галереи Дома музыки производится за наличный расчет.

2.5 Дом музыки самостоятельно определяет перечни продаваемых Мероприятий в зависимости от состава и квалификации персонала, спроса и других финансово-хозяйственных и творческих обстоятельств и задач.

2.6 Дом музыки самостоятельно утверждает стоимость всех продаваемых Мероприятий, учитывая при этом затраты на создание, сложность и иные особенности Мероприятия, а также спрос на Мероприятие и иные факторы. Приказом Директора Дома музыки утверждается стоимость Билетов.

3. Правила бронирования и продажи билетов для юридических лиц.

3.1 Продажа Билетов юридическим лицам производится по договорам.

3.2 Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

3.3 Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Дома музыки бланки Билетов будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.

3.4 Дом музыки при осуществлении расчетов в безналичном порядке обязан обеспечить передачу Зрителю кассового чека.

4. Правила продажи билетов на гастролях.

4.1 Продажа Билетов на гастрольные показы Мероприятий Дома музыки производится одним из следующих способов:

- Полностью силами Принимающей стороны
- По Билетам Дома музыки

4.2 В случае, когда изготовление и продажа Билетов на гастрольные показы Мероприятий Дома музыки полностью организуется силами Принимающей стороны, заключается Договор между МБУК «Калужский дом музыки» и Принимающей стороной на проведение показа концерта и оплату Мероприятий по договорной цене. Вся процедура изготовления и продажи Билетов производится Принимающей стороной.

4.3 В случае отсутствия у Принимающей стороны ресурсов организовать продажу Билетов своими силами, Дом музыки самостоятельно изготавливает комплект Билетов на Мероприятие и в рамках Договора, по накладной передает комплект Распространителю билетов, представителю Принимающей стороны.

4.4 За величину и количество возможных дополнительных сборов Принимающей стороной, а также цену Билетов, устанавливаемых Принимающей стороной, Дом музыки ответственности не несет.

5. Правила продажи билетов распространителями.

5.1 С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Дом музыки заключает договоры с Распространителями.

5.2 Распространители Билетов Дома музыки (юридические и физические лица) действуют на основании заключенных с Домом музыки договоров.

5.3 Автоматизированные Распространители принимают на себя обязательство оказывать услуги по бронированию и реализации Зрителям Электронных Билетов на посещение Мероприятий через собственные ресурсы: программное обеспечение, сайты.

6. Правила продажи билетов на сайте.

- 6.1 Продажа электронных билетов осуществляется на официальном сайте МБУК «Калужский дом музыки»: kaluga-music.ru через оператора, который предоставляет Зрителю возможность Оформления Электронных билетов на мероприятия, проводимые Учреждением культуры, с использованием Автоматизированной Системы, размещенной в сети Интернет по адресу <http://quicktickets.ru>. Система — специализированное программное обеспечение, разработанное ООО «Гриф Т», предназначенное для организации и автоматизации действий по Оформлению Электронных билетов Зрителями в отношении Дома музыки.
- 6.2 Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных, подтверждающую заказ и оплату Билета и позволяющая Зрителю, осуществившему Оформление Электронного билета, получить доступ на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем Электронного Билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа. Электронный Билет не является бланком строгой отчетности.
- 6.3 При оформлении заказа Зритель соглашается с правилами продажи Электронных Билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа.
- 6.4 Для успешного оформления заказа Пользователю необходимо указать действующий номер телефона и электронную почту.
- 6.5 Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Зрителя.
- 6.6 Для оплаты Билета требуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР.
- 6.7 Порядок действий при покупке и бронировании Билетов на сайте описан в сети Интернет по адресу <http://quicktickets.ru>.
- 6.8 Правила покупки и бронирования содержатся в приложениях к пользовательскому соглашению.
- 6.9 На выставки в Галерее Дома музыки продажа Электронных Билетов не осуществляется.

7. Права и обязанности МБУК «Калужский дом музыки»

- 7.1 Ответственность Дома музыки перед Зрителем ограничена стоимостью приобретаемых Билетов, спорные вопросы между Домом музыки и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

7.2 Дом музыки обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для организации работы билетной системы, для взаимодействия со Зрителем, и обязуется не передавать информацию третьим лицам.

7.3 Согласно ст. 152.1. Гражданского Кодекса Российской Федерации фото и видео изображение Зрителя Дома музыки, которое осуществляется на Мероприятиях Дома музыки (концерты, выставки) – места открытые для свободного посещения, и публичные мероприятия, может быть использовано и опубликовано на сайте Дома музыки и в СМИ. **Соблюдение условий, связанных с получением письменного согласия субъекта персональных данных – не требуется.**

7.4 Дом музыки не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта Дома музыки, и несанкционированного доступа к нему.

7.5 Дом музыки не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и другими организациями.

8. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки и по специальным программам в кассе Дома музыки.

8.1 На основе законодательства Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки Билетов:

- Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы.
- Герои Социалистического Труда, Герои Труда РФ, полные кавалеры ордена Трудовой Славы.
- Ветераны Великой Отечественной Войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной Войны, инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

8.2 Право на льготы предоставляется следующим категориям граждан при предъявлении соответствующих удостоверений:

- Дошкольники и учащиеся – 50%
- Воины срочной службы – 50%
- Инвалиды – 50%

9. Возврат билетов.

9.1 В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, Администрация Дома музыки оставляет за собой право на отмену, перенос и замену мероприятия. Отмена, перенос и замена Мероприятия являются основанием для возврата Зрителями Билетов по правилам, установленным Положением.

9.2 Информация о замене или отмене Мероприятия и сроках возврата Билетов вывешивается в доступном месте и на официальном сайте МБУК «Калужский дом музыки».

- 9.3 Возврату подлежат оригиналы Билетов, приобретенные только в кассе Дома музыки, а также у официальных распространителей Дома музыки, с неповрежденным контролем. В случае повреждения, порчи и утраты Билетов, дубликаты Билетов Зрителю не выдаются и денежные средства не возвращаются.
- 9.4 Денежные средства за возвращенные Билеты выплачиваются в кассе Дома музыки, согласно ценам, указанным на бланке билета. Возврат стоимости Билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом скидок.
- 9.5 Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные по банковским картам на сайте и в кассе Дома музыки возможен на ту же банковскую карту, согласно договорным условиям банка-эмитента.
- 9.6 При осуществлении расчетов в виде возврата, формируется кассовый чек с использованием ККТ, содержащий сведения о всех расчетах.
- 9.7 В случае отказа Зрителя от посещения 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, осуществляется возврат в соответствии с правилами.
- 9.8 В случае отказа Зрителя от посещения мероприятия, за исключением вышеперечисленных ситуаций, **менее чем за 1 сутки (24 часа) до Мероприятия**, МБУК «Калужский дом музыки» вправе **не возвращать** Зрителю стоимость билета.
- 9.9 Возврат Электронного Билета, купленного на официальном сайте Дома музыки, осуществляется по правилам оператора Автоматизированной Системы, размещенной в сети Интернет по адресу <http://quicktickets.ru>.

10. Прием и хранение (учет) Билетов, как бланков строгой отчетности.

- 10.1 Прием и оприходование изготовленных в типографии Бланков Билетов производится по накладной типографии ответственным лицом Дома музыки.
- 10.2 Директор Дома музыки и должностные лица, связанные с выдачей, хранением, заполнением, использованием и продажей Билетов, а также приемом выручки за проданные Билеты – обязаны создать условия, обеспечивающие сохранность Бланков Билетов и Билетов.
- 10.3 С работниками, связанными с выдачей, хранением, использованием и продажей Билетов, приемом и сдачей выручки – заключается договор о полной индивидуальной ответственности.
- 10.4 Бланки Билетов подлежат бухгалтерскому учету на забалансовом счете 03: «Бланки строгой отчетности»; по условной цене за единицу (за один бланк) – 1. (один) рубль
- 10.5 Аналитический учет Бланков Билетов ведется в Отчете по Билетным Бланкам по сериям и номерам, с указанием даты получения/выдачи, их количества. Отчет составляется ежемесячно.
- 10.6 Получение комплектов Бланков Билетов к продаже производится Заведующей билетными кассами.

10.7 Бланки Билетов хранятся в специально оборудованном помещении в условиях, исключающих их порчу и хищение.

11. Отчетность за полученные и использованные Билеты.

11.1 Материально ответственные лица отчитываются за полученные и использованные ими Билеты, корешками Билетов, банковскими чеками, подтверждающими оплату Билетов банковской картой, и наличными денежными средствами, неся ответственность за сохранность и использование каждого полученного ими Билета.

11.2 Кассир Дома музыки обязан сдавать наличные денежные средства в кассу бухгалтерии Дома музыки. Сумма денежных средств в кассе не должна превышать Лимита остатка денежных средств в кассе Учреждения. А также предоставлять на проверку сотрудников бухгалтерии корешки от реализованных Билетов, корешки Билетов отданных на реализацию Распространителям, забракованные Билеты (Бланки) и возвращенные Зрителями Билеты. Кассир также отчитывается банковскими чеками, подтверждающими транзакцию – оплату банковской картой. Все действия кассира подкрепляются отчетами, сформированными Автоматизированной билетной системой и Отчетом онлайн-кассы по запросу сотрудника Билетного стола, за прошедшую смену кассира (Дневной Отчет, Закрытие смены онлайн-кассы, Накладная на выдачу билетов уполномоченному). Отчеты проверяются бухгалтером, визируется Заведующим билетными кассами и Главным бухгалтером, и хранится в помещении Билетного стола в течение 12 месяцев. По истечении указанного срока отчеты переносятся в Архив Дома музыки и хранятся в установленном законом порядке и установленные сроки.

11.3 Проверка корешков, забракованных и возвращенных Билетов осуществляется сотрудником бухгалтерии Дома музыки ежедневно, по будням за прошедший день в присутствии Заведующего билетными кассами или сотрудника Билетного стола. Указанная проверка за пятницу, субботу и воскресенье осуществляется по понедельникам в том же порядке.

11.4 Сверка использованных корешков, забракованных и возвращенных Билетов, а также суммы, предназначенной для оприходования в кассу бухгалтерии Дома музыки происходит согласно отчетам, сформированным Автоматизированной билетной системой.

12 Отчетность за прошедшее мероприятие.

12.1 Кроме отчетности за полученные и использованные Билеты, предусмотренной гл.10 настоящего Положения, Заведующий билетными кассами готовит Отчет за прошедшее мероприятие – Кассовый отчет.

12.2 Отчет за прошедшее Мероприятие готовится в Автоматизированной билетной системе по запросу кассира. Отчет, подписанный Заведующим билетными кассами, передается по будням на следующий день до 14.00 после проведения Мероприятия. На Мероприятия, состоявшиеся в пятницу, субботу и воскресенье, такой Отчет передается по понедельникам.

- 12.3 Отчет за прошедшее Мероприятие представляет собой формализованный документ, в котором содержится информация обо всех участниках продажи Билетов на прошедшее Мероприятие: какое количество Билетов Распечатано с серией и номерами, продано кассой и Автоматизированными распространителями, возврат Билетов. В конце отчетного периода – календарного месяца формируется Сводный отчет о продаже Билетов на мероприятия за календарный месяц.
- 12.4 Отчет о реализации билетов через Автоматизированных распространителей формируется в конце отчетного периода – календарного месяца не позднее 10 числа, следующего за отчетным месяцем, за исключением государственных праздников и выходных дней.
- 12.5 Автоматизированной билетной системой не предусмотрены накладные на выдачу и возврат Билетов кассирами Дома музыки, поскольку кассир отчитывается корешками проданных Билетов.
- 12.6 Отчет о реализации билетов через официальных распространителей Дома музыки формируется в конце отчетного периода – календарного месяца не позднее 3 числа, следующего за отчетным месяцем, за исключением государственных праздников и выходных дней. К нему прилагаются Отчеты о закрытии смены, сформированные ККТ за каждый рабочий день проведения выставки, что является подтверждением суммы принятых денежных средств.
- 12.7 По итогам состоявшейся выставки в Галерее Дома музыки Заведующей отделом изобразительного искусства формируется отчет о продаже входных билетов на выставку, который содержит информацию о цене и количестве входных билетов.

13 Порядок списания и уничтожения Билетов.

- 13.1 Билеты реализованные (корешки Билетов), возвращенные и забракованные (в том числе Бланки) подлежат списанию и уничтожению.
- 13.2 Списание реализованных, возвращенных и забракованных Билетов производится по Акту о списании строгой отчетности – 1 раз в квартал (31 марта, 30 июня, 30 сентября, 31 декабря).
- 13.3 В Акте о списании приводится состав комиссии по списанию, указывается период, за который производится списание, а списанные Билеты перечисляют с указанием их номеров, серии. Акт о списании подписывают члены комиссии и утверждает Директор Дома музыки.
- 13.4 Упакованные корешки списанных реализованных Билетов, подтверждающие суммы наличных денежных средств (в том числе с использованием платежных карт) и списанные возвращенные и забракованные Билеты, хранятся в систематизированном виде в установленном порядке 5 лет. По окончании указанного срока корешки Билетов, возвращенные и забракованные Билеты – уничтожаются и утилизируются.