УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБУК «ВОДХГ»
_____ А.Н. Скорова
«09» 01 2025 г.

Положение
о порядке продажи и возврата билетов в государственном бюджетном учреждении культуры «Волгоградская областная детская художественная галерея»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

Галерея - государственное бюджетное учреждение культуры «Волгоградская областная детская художественная галерея» либо.
Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение Мероприятия, оплатившее Билет и (или) указанное в именном Билете.
Билет – билет, электронный билет на Мероприятие, приобретенный в предусмотренном настоящим Положением порядке.
Мероприятие – экспозиция Галереи, выставка, экскурсия, лекция, мастер-класс, интерактивное занятие, лекторий, иное культурно-просветительное мероприятие Галереи.
Дата Мероприятия – дни для посещения Мероприятия, указанные в Билете.
Сайт Галереи – официальный сайт Галереи, размещенный в сети Интернет по адресу https://volgallery.ru

2. ОБЩИЕПОЛОЖЕНИЯ.

2.1 Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Законом Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», Уставом государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградская областная детская художественная галерея» (далее – Галерея).

2.2 Положение определяет порядок продажи и возврата билетов на мероприятия, проводимые Галереей.

2.3 Приобретая Билет и/или используя Билет для входа в Галерею (посещения Мероприятия), Посетитель принимает на себя обязательство соблюдать общественный порядок и настоящие Правила.

2.4 Настоящее Положение доводится до сведения посетителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Галереи.

2.5 Билеты могут быть приобретены Посетителями непосредственно в Галерее (на Сайте Галереи или в кассах Галереи), у Билетного оператора по оказанию услуг по распространению билетов на мероприятия.

2.6 Продажа билетов в кассах Галереи прекращается за час до закрытия Галереи.

2.7 Билетом, указанным в Положении, является билет, оформленный по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 N 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности», на бланке установленного образца. Билет содержит следующую информацию:

- Наименование и ИНН Галереи;
- Вид мероприятия;
- Дату и время проведения мероприятия;
- Стоимость услуги.

2.8 Билет на мероприятие действителен только при предъявлении одновременно с кассовым чеком.

2.9 Под кассовым чеком понимается учётный документ, который содержит сведения о расчёте между продавцом и покупателем, отпечатанный на контрольно-кассовой технике,

2.10 В случае повреждения, порчи и утраты билетов их дубликаты не выдаются, денежные средства Покупателю не возвращаются.

2.11 Электронный билет–это входной электронный документ, автоматически формируемый в режиме онлайн или режиме бронирования электронным способом в виде графического изображения с BAR-кодом, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право посетителя на разовое посещение мероприятия и получение услуг Организатора, указанных в «электронном» билете.

2.12 Покупатель может пройти на Мероприятие по электронному билету, предъявив его на входном контроле либо в распечатанном виде, либо на экране смартфона, с обязательным хорошо читаемым штрих-кодом (для считывания Сканером).

2.13 В случае копирования бланков электронных билетов, проход на мероприятие будет возможен только по тому билету, который был предъявлен первым (прочитан Сканером).

2.14 Галерея является Организатором мероприятий.

2.15 Мероприятия проводятся в выставочном зале Галереи.

2.16 Галерея обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время. Галерея оставляет за собой право вносить изменения в план мероприятий без предварительного уведомления. Изменения темы мастер-класса или интерактивного занятия не являются достаточным основанием для возврата билета.

2.17 При приобретении билета на мероприятие, необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях мероприятия, указанные в плане мероприятий и в афише, а также узнавать о

них у администратора Галереи.

2.18 В случае опоздания на мероприятие, Галерея не возмещает Покупателю стоимость неиспользованных билетов.

2.19 Неиспользованный билет не дает права входа на любые другие мероприятия.

2.20 При покупке билетов зритель имеет право получить у администратора Галереи исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения мероприятия.

3. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

3.1 Покупатель может приобрести реализуемые Галереей билеты на мероприятия:

- ✓ в кассе Галереи по адресу: г. Волгоград, ул.Советская, 26 (по графику работы галереи). Продажа билетов в кассах Галереи производится за наличный расчет в кассе, или по QR-коду.
- ✓ на официальном сайте Галереи https://volgallery.ru;
- ✓ на сайте билетного оператора. Услуги по приобретению электронных билетов предоставляет билетный оператор на условиях договора, заключенного с Галереей. Покупатель, приобретающий билет на сайте Галереи https://volgallery.ru/, обязан ознакомиться с условиями покупки и возможности возврата билетов у билетного оператора и администратора Галереи. Билетный оператор вправе взимать плату за оказание покупателю соответствующих услуг. Название билетного оператора приведено на информационной странице сайта Галереи. Продажа билетов у билетного оператора осуществляется по правилам, установленным билетным оператором

3.2 Наличие билетов на конкретную дату и время мероприятия Покупатель может уточнить по телефону для справок Галереи 8(8442)38-69-29 или по телефону, указанному на сайте Галереи https://volgallery.ru

4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

4.1 Билеты принимаются к возврату в следующие сроки:

- при замене мероприятия – с момента официального оповещения Галереей о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения Галереи о переносе мероприятия до начала перенесенного мероприятия;

- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения Галереи об отмене мероприятия и в течение 10 календарных дней после даты, указанной в билете.

4.2В случаях замены, отмены или переноса мероприятия

номинальная стоимость возвращаемых билетов возмещается Покупателю полностью.

4.3 В случае замены мероприятия билеты, приобретенные у Галереи либо у его официального представителя, считаются действительными на заменённое мероприятие.

4.4 В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Галереи по причинам, связанным с болезнью Покупателя (Посетителя) или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, при обращении с заявлением о возврате в кассу Галереи при предъявлении документов, подтверждающих указанные обстоятельства, Покупателю возвращается 100 процентов стоимости Билета;

4.5 В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Галереи по причинам, несвязанным с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Покупатель имеет право вернуть билет, при этом:

✓ при обращении Покупателя в Галерею не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения мероприятия Покупателю возвращается обратно 100 процентов стоимости Билета;

✓ при обращении Покупателя в Галерею менее чем за 10 (десять) календарных дней, но не позднее, чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения мероприятия Покупателю возвращается обратно не менее 50 процентов стоимости Билета;

✓ при обращении Покупателя в Галерею менее чем за 5 (пять) календарных дней, но не позднее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия Покупателю возвращается обратно не менее 30 процентов стоимости билета;

✓ при обращении Покупателя в Галерею менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, возврат стоимости билетов не производится;

4.6 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Галереи, при наличии кассового чека.

4.7 Не подлежат возврату в кассу Галереи билеты, полученные покупателем по коллективным заявкам, приобретенные организацией по договору и безналичному расчету, на безвозмездной основе, приобретенные на сайте Галереи, у билетного оператора.

4.8 Возврат денежных средств осуществляется в следующем порядке:

- При возврате билета, приобретенного в кассе Галереи за наличный расчет, Покупатель получает денежные средства в день возврата билета, при условии наличия средств в кассе. В случае отсутствия средств в кассе, возврат производится в течение 3 рабочих дней.

4.9. Для возврата билетов, приобретенных в кассе Галереи, Покупатель должен предъявить:

Оригинал билета;
Кассовый чек;
Заполнить заявление о возврате билетов (Приложение к настоящему Положению);
Паспорт или иной документ, удостоверяющий личность

4.10 Возврат билетов осуществляется при личном визите в кассу в часы работы кассы.

4.11 Возврат билетов, приобретенных на сайте Галереи, производится билетным оператором, осуществляющим продажу билетов на сайте Галереи, в сроки и в порядке, установленные билетным оператором.

4.12 Обмен билетов, приобретенных на сайте Галереи, не производится.

5 ЦЕНЫ НА БИЛЕТЫ.

5.1 Галерея сам остоятельно устанавливает цены на билеты на все проводимые Мероприятия.

5.2 Возможно изменение стоимости билетов на конкретное мероприятие, которое утверждается Приказом директора Галереи.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

6.1 Галерея оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Положение.

Приложение № 1
к положению о порядке продажи и
возврата билетов

В ГБУК «ВОДХГ», 400131, г. Волгоград, ул. Советская, д. 26

указать наименование и местонахождение организации исполнительских искусств, музея или уполномоченного лица

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 связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки *(наличный или безналичный расчет)*	

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) Кассовый чек.
4) 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:

☐ 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:

☐ 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 (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), 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 собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)
персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ _____/_____
(дата) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «___» _____ 20___ г. _____ (подпись, расшифровка).
Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20___ г.
Решение о возврате: _____