ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
«В О Л Г О Г Р А Д С К И Й П Л А Н Е Т А Р И Й»
ГБУК В О «ВОЛГОГРАДСКИЙ ПЛАНЕТАРИЙ»
400005, г. Волгоград, Гагарина ул., д. 14. тел. /факс (8442) 24-18-74
ОКПО 32292895, ОГРН 1183443013423, ИНН 3444269753, КПП 344401001
e-mail: volgogradplanetarium@volganet.ru

15. января 2021 г. г. Волгоград

П Р И К А З № 10

«Об утверждении Правил бронирования,
покупки и возврата билетов/абонементов
государственного бюджетного учреждения культуры
Волгоградской области «Волгоградский планетарий»»

В целях осуществления уставной деятельности государственного бюджетного учреждения культуры Волгоградской области «Волгоградский планетарий»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила бронирования, покупки и возврата билетов/абонементов государственного бюджетного учреждения культуры Волгоградской области «Волгоградский планетарий» (приложение № 1 к приказу).
2. Ввести в действие Правила бронирования покупки и возврата билетов/абонементов государственного бюджетного учреждения культуры Волгоградской области «Волгоградский планетарий».
3. Начальнику отдела по организации зрителя, начальнику отдела рекламы и маркетинга ознакомить под роспись сотрудников отдела с Правилами бронирования, покупки и возврата билетов/абонементов государственного бюджетного учреждения культуры Волгоградской области «Волгоградский планетарий».
4. Начальнику отдела по организации зрителя разместить приказ на официальном сайте государственного бюджетного учреждения культуры Волгоградской области «Волгоградский планетарий».
5. Старшему администратору отдела по организации зрителя Полянской Л.В. ознакомить с настоящим приказом под роспись начальников отделов и лиц, ответственных за исполнения настоящего приказа.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор С.С. Степанов

Приказ подготовил: Александрова О.Ю.
Должность: ведущий менеджер отдела рекламы и маркетинга
Согласовано:

№	Наименование должности	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Возражения/ замечания
1	Заместитель директора		Р.А. Горбаченко		
2	Заместитель директора		О.В. Федоровский		
3	Главный бухгалтер		А.В. Матвеенко		
4	Заведующий сектором правовой и кадровой работы		Е.Э. Узакова		

Ознакомлены

№	Наименование должности	Подпись	Расшифровка подписи	Дата	Примечания
1	Заместитель директора		Р.А. Горбаченко	15.01.21	
2	Заместитель директора		О.В. Федоровский		
3	Главный бухгалтер		А.В. Матвеенко		
4	Начальник научно методического отдела		О.А. Веляева	15.01.21	
5	Начальник хозяйственного отдела		Н.В. Дрязгова	15.01.21	
6	Начальник отдела технического сопровождения программ		Д.Г. Караваев	15.01. 21.	
7	Начальник отдела сопровождения полнокупольных программ		В.В. Радченко	15.01.2021	
8	Начальник отдела рекламы и маркетинга		А.А. Ходенков	15.01.21	
9	Старший администратор отдела по организации зрителя		Л.В. Полянская	15.01.21	

Приказу № 10 от «15» января 2021 года

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ГБУК ВО
«Волгоградский планетарий»
_____С.С. Степанов
«____» _____2020г.

ПРАВИЛА
БРОНИРОВАНИЯ, ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/АБОНЕМЕНТОВ

1.ТЕРМИНЫ

1.1. Билет – документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия, проходящего на площадке ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» или на иной выездной площадке. Билет выполнен на бланке строгой отчетности, действие билета распространяется на конкретное время и дату.

1.2. Абонемент – единый билет, дающий право обладателю на посещение серии мероприятий, объединенных определенным жанром или идеей.

1.3. Мероприятие – это научно-познавательная программа, лекция по направлению деятельности ГБУК ВО «Волгоградский планетарий», выездное занятие или экскурсия.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
- Гражданским кодексом РФ;
-Федеральным законом РФ ОТ 07.02.1992 Г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Приказов Минкультуры РФ от 17.12.2008 г. №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. №152 «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющих вред их здоровью и развитию»;
- Иными законодательными и нормативными актами РФ;
- Федеральным законом от 18.07.2019 г. №193-ФЗ «О внесении в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный законом от 22.05.2003 г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

2.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3. с.434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» и Покупателем по покупке билетов. Кассовый чек при покупке билета или абонемента Зрителю не выдается, т.к. билет является бланком строгой отчетности.

2.3. ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» предоставляет информацию о мероприятиях, которая размещается на стендах кассового зала и на сайте. Информацию о мероприятиях можно получить по телефонам и по электронной почте.

2.4. Билеты и абонементы на мероприятия продаются только через:
- Кассу, расположенную в здании ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» по адресу: г. Волгоград, ул. Гагарина, д. 14.
- Агентов по распространению билетов, действующих на основании договоров гражданско–правового характера;

-Официальных партнеров по реализации билетов.

2.5. Бланк строгой отчетности изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:

-наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия билета обозначается двумя буквами (например, АБ, АВ и т.п.). Серия и тираж устанавливаются учреждением при сдаче заказа типографии:

-наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;

-местонахождение ГБУК ВО «Волгоградский планетарий»;

-идентификационный номер ГБУК ВО «Волгоградский планетарий»;

-вид услуги;

-стоимость услуги в денежном выражении;

-иные реквизиты, которые характеризуют специфику, оказываемой услуги.

Художественное оформление билетов, абонементов, внесение дополнительной информации, техническое редактирование производится ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» самостоятельно. Бланк билета должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке обязательно указывается серия и номер бланка.

2.6. ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в расписание, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» оставляет за собой права вносить изменения в расписание мероприятий без предварительного уведомления. Изменения в расписании не являются достаточным основанием для возврата билета.

3.БРОНИРОВАНИЕ И ПОКУПКА БИЛЕТОВ/АБОНЕМЕНТОВ

3.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассе ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» с 9:00 часов до 18:00 часов (без выходных) по адресу: г. Волгоград, ул. Гагарина, д. 14 ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» оставляет за собой право изменить график работы билетных касс.

3.2. По желанию покупателя возможно провести бронирование билетов на мероприятия:

- по телефону 24-18-80/ /электронному адресу: pr@volgogradplanetarium.ru.

Забронированные билеты должны быть выкуплены в трехдневный срок, абонементы – в десятидневный срок. Если билеты или абонементы не выкуплены своевременно, бронь снимается без информирования покупателя. ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» оставляет за собой право изменять срок действия брони, заранее информируя покупателей. Бронирование начинается одновременно с продажей мероприятия.

3.3. Зритель может приобрести билет в режиме реального времени на сайте ГБУК ВО «Волгоградский планетарий».

3.4. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятие, наличии льгот, правилах посещения.

3.5. Продажа билетов, абонементов в кассе производится за наличный расчет в российских рублях по указанным на билетах ценам. Цены на билеты и абонементы устанавливаются ГБУК ВО «Волгоградский планетарий». ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты и абонементы.

3.6. Факт реализации покупателю билета/абонемента должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату услуги (кассовый чек).

3.7. За 1 час до начала мероприятия касса в первую очередь продает билеты на текущее мероприятие.

3.8. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета, абонемента в случае приобретения его не в кассе ГБУК ВО «Волгоградский планетарий», не у официальных распространителей. При выявлении факта незаконного приобретения или и

использования билета, абонемента администрация ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» может принять решение о запрете посещения зрителем концерта.

3.9. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» заключает договоры гражданско-правового характера с агентами на реализацию билетов, абонементов. На основании заключенных договоров агенты реализуют билеты, абонементы на мероприятия при помощи собственных средств. Реализация билетов, абонементов производится по ценам, указанным на билете.

Официальные партнеры, действующие на основании заключенных договоров по оказанию агентских услуг, могут взимать дополнительные сборы за предоставляемые услуги при распространении билетов ГБУК ВО «Волгоградский планетарий», например, при доставке, бронировании, и т.п., не входящие в стоимость билета, за которые ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» ответственности не несет.

3.10. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.10.2010 г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билет, абонемент следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия, (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях). Приобретение билетов на детей в возрасте до 4 лет не требуется, при условии, что дети не занимают в зале отдельного места. Необходимо иметь с собой и предоставить по запросу контролера свидетельство о рождении ребенка.

4.ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ

4.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета, вернуть его в кассу.

-при возврате билета с датой мероприятия не позднее, чем за 10 дней до дня проведения мероприятия можно получить обратно 100% цены билета/абонемента.

-при возврате билета с датой мероприятия менее чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения мероприятия можно получить обратно 50% цены билета.

-при возврате билета с датой мероприятия менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения мероприятия можно получить обратно 30% цены билета.

-при возврате билета с датой мероприятия менее чем за 3 дня ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

К возврату принимаются билеты/абонементы с неповрежденным контролем. Возврату подлежат только оригиналы билетов/абонементов, изготовленные на бланках установленного образца. Для абонементов днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементов мероприятия. ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» при возврате посетителем билета вправе предложить ему посетить это же или иное мероприятие в другое время.

4.2. В случае опоздания или непосещения мероприятия, нарушения Правил посещения, стоимость билета не возвращается. Как только мероприятие началось, будет считаться, что Вы уже воспользовались услугой.

4.3. ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» оставляется за собой право, в исключительных случаях, заменять программу, лекторов, а также перенести мероприятие на другой день. При переносе мероприятия на другой день ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» проинформирует владельца абонемента по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты. Информирование производится только тех покупателей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на получение информации в электронном виде.

4.4. Билет, абонемент с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» от каких-либо обязательств по нему. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются. Билет, абонемент (или приглашение) необходимо сохранять

до конца концерта и предъявлять его по первому требованию представителям администрации.

4.5. Билеты, приобретенные на перенесенное или замененное мероприятие действительны на вновь объявленное мероприятие, но по желанию Зрителя могут быть возвращены в кассу. Возврат билетов в случаях замены или переноса мероприятия производятся до назначенного времени начала мероприятия в день проведения.

4.6. При отмене мероприятия возврат билетов производится со дня распоряжения об отмене до даты, когда мероприятие должно было состояться, плюс десять календарных дней.

4.7. Приобретая билет, покупатель за возвратом денежных средств обращается в то место, где его приобретал. Покупка билета «с рук» не гарантирует покупателю возврат денежных средств.

4.8. Возврат денежных средств осуществляется только в кассе ГБУК ВО «Волгоградский планетарий».

Для возврата необходимо предъявить:

- заполненное по установленной форме заявление (приложение № 1 к настоящим правилам)
-документ, удостоверяющий личность
- билет/абонемент на мероприятие с неповрежденным контролем.

Возврат денежных средств за билеты осуществляется наличными денежными средствами в соответствии со ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», и ст.782 Гражданского кодекса РФ.

4.9. Пошаговая инструкция возврата денег за купленные билеты, если мероприятие было отменено по вине ГБУК ВО «Волгоградский планетарий»:

- обратитесь в кассу, где были куплены билеты/абонементы с просьбой вернуть затраченные средства.
-Если был получен отказ, то попросите позвать вышестоящее ответственное лицо.

4.10. Администрация ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» оставляет за собой право вносить изменения в расписание мероприятий и их последовательности внутри мероприятия, а также замены лекторов в случае их болезни или других, не зависящих от ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» обстоятельств. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни лектора, администрация оставляет за собой право на отмену, перенос или замену мероприятия.

4.11. За возврат денежных средств за билеты на мероприятия не репертуарного плана ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» отвечает Организатор этого мероприятия.

Приложение № 1 к настоящим правилам

ОБРАЗЕЦ

Директору ГБУК ВО
«Волгоградский планетарий»
Степанову Сергею Степановичу
400005, г. Волгоград, ул. им. Гагарина, д. 14
от _____
(ФИО)
Зарегистрирован по адресу: _____
_____
Паспорт серия_____номер_____
Выдан «___» _____
_____

Заявление

«__» _____202__мною был (и) приобретен (ы) билет (ы) на _____
(наименование услуги, дата, время)
_____
_____

в количестве ____ (_____) штук (а) на общую сумму _____
_____ рублей.

В связи с невозможностью посещения ГБУК ВО «Волгоградский планетарий» в указанное выше время, прошу вернуть уплаченные мною за билеты денежные средства в размере _____ рублей.

Денежные средства прошу перечислить по следующим реквизитам: _____
(в случае, если оплата производилась с использованием банковской карты).

Приложение: билеты в количестве _____ (_____) шт.

_____ _____/_____/
(дата) (подпись) (расшифровка)