

УТВЕРЖДЕНО  
И. о. директора МАОУ ДО ДТДиМ  
«06» декабря 2019 г.  
М. С. Дозморов



## **Положение о возврате билетов Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования Дворец творчества детей и молодёжи г. Томска**

Настоящее Положение о возврате билетов (далее — Положение) определяет порядок возврата билетов в кассу Муниципального автономного образовательного учреждения дополнительного образования Дворец творчества детей и молодёжи г. Томска (далее — МАОУ ДО ДТДиМ).

Положение разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Положение доводится до сведения зрителей путем размещения на информационном стенде возле кассы МАОУ ДО ДТДиМ и на официальном сайте учреждения.

### **1. Общие положения**

- 1.1. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434 ГК РФ).
- 1.2. Приобретая билет на мероприятие, проводимое МАОУ ДО ДТДиМ, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (МАОУ ДО ДТДиМ), а также согласие с Положением.
- 1.3. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора со зрителем, по которому МАОУ ДО ДТДиМ является исполнителем.
- 1.4. Билет должен содержать следующую информацию:
  - 1) наименование организации, ее организационно-правовая форма, ИНН, место нахождения действующего исполнительного органа юридического лица;
  - 2) серия и номер билета;
  - 3) наименование и вид услуги;
  - 4) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
  - 5) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
  - 6) цена услуги;
  - 7) сведения об изготовителе бланка.
- 1.5. В соответствии со ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» зритель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет при условии оплаты МАОУ ДО ДТДиМ фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

1.6. В случае повреждения, порчи и утраты билета дубликат не выдается и деньги не возвращаются.

1.7. Билет не подлежит возврату и обмену в случае опоздания зрителя к началу спектакля/мероприятия.

1.8. Официальное оповещение об отмене или замене спектакля/мероприятия производится на официальном сайте МАОУ ДО ДТДиМ и других информационных ресурсах учреждения.

## 2. Возврат билетов

2.1. Зрители МАОУ ДО ДТДиМ вправе вернуть билеты, приобретенные как в кассе МАОУ ДО ДТДиМ, так и у организаций и физических лиц, оказывающих учреждению услуги по распространению билетов.

2.2. Возврат билетов осуществляется в часы работы кассы МАОУ ДО ДТДиМ по адресу: г. Томск, ул. Вершинина, д. 17.

2.3. При возврате билетов зритель должен предоставить МАОУ ДО ДТДиМ:

2.3.1. подлинник билета;

2.3.2. кассовый чек либо квитанцию на оплату билета (при условии оплаты по банковской карте через терминал, установленный в кассе МАОУ ДО ДТДиМ);

2.3.3. заявление о возврате билета;

2.3.4. документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);

2.3.5. согласие на обработку персональных данных.

2.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается.

2.5. Возврат билетов менее чем за 3 дня до начала мероприятия не производится.

2.6. Стоимость бронирования, доставки, комиссионных сборов и любых других наценок, который зритель уплатил при приобретении билетов, не возвращаются.

2.7. В случае если билеты были приобретены у официальных представителей МАОУ ДО ДТДиМ, к возврату принимаются только билеты, денежные средства возвращаются при этом в полном размере за вычетом комиссии, взятой агентом за оформление билета. За возвращением комиссии зритель вправе обратиться к лицам, которым была уплачена комиссия. Комиссия возвращается зрителю только в случае отмены мероприятия – **возврат осуществляется тем способом, каким были оплачены билеты**

2.8. Билеты с поврежденным контролем возврату не подлежат.

2.9. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается

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

2.11. Сданные зрителями билеты могут продаваться кассой МАОУ ДО ДТДиМ повторно.

2.12. Возврат денежных средств зрителю осуществляется в следующем порядке:

2.12.1. при возврате билетов, касса МАОУ ДО ДТДиМ выплачивает в процентном соотношении от номинальной стоимости билета:

- не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия 100 процентов цены билета;

- менее чем за три дня до дня проведения мероприятия МАОУ ДО ДТДиМ вправе не возвращать посетителю стоимость билета.



2.12.2. за билеты, приобретенные за наличный расчет - в день обращения с заявлением о возврате наличными денежными средствами, а в случае отсутствия денежных средств в кассе в день обращения – возврат производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней.

2.12.3. за билеты, приобретенные путем безналичного перечисления денежных средств – в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения с заявлением о возврате путем перечисления безналичных денежных средств.

### **3. Возврат билетов в случае отмены/замене/переносе спектакля**

3.1. Возврат билета осуществляется в кассе МАОУ ДО ДТДиМ с момента официального оповещения об отмене/замене/переносе мероприятия до начала, отмененного/замененного/перенесенного мероприятия в порядке, предусмотренном разделом 2 Положения.

3.2. МАОУ ДО ДТДиМ вправе предложить зрителю обменять билет на другое мероприятие при наличии свободных мест.

Приложение:

1. Бланк заявления о возврате билета.
2. Согласие на обработку персональных данных.

Форма бланка заявления о возврате билета

Директору  
МАОУ ДО ДТДиМ  
Т.А.Гришаевой

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО),

В связи с

отменой/заменой/переносом мероприятия,

иные причины: \_\_\_\_\_ (указать)

прошу вернуть мне денежные средства за билет, приобретенный на мероприятие \_\_\_\_\_

(название, дата и время)

проводимое в МАОУ ДО ДТДиМ.

Реквизиты билета: ряд \_\_\_\_\_ место(а) \_\_\_\_\_, в количестве \_\_\_\_\_ шт.

На сумму \_\_\_\_\_ ( / ) руб.

Билет(ы) прилагаю.

С условиями возврата денежных средств согласно пункту 2.12 Положения о продаже и возврате билетов ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

1. Реквизиты банковской карты (при условии покупки билета в Кассе МАОУ ДО ДТДиМ)

2. За наличный расчёт:

паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ года

Номер телефона \_\_\_\_\_

Сумма к выдаче составляет \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ ) руб.

Дата заполнения: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Заявление принято

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

ФИО кассира \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО)  
паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ года

даю свое согласие на обработку в МАОУ ДО ДТДиМ моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях возврата билетов на мероприятие, проводимое в МАОУ ДО ДТДиМ в соответствии с Положением о возврате билетов, утв. приказом № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2019 года, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что МАОУ ДО ДТДиМ гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи