

Приложение № 1  
к приказу № 11-03 от 18.09.2021  
«О правилах продажи и возврата билетов»

Утверждаю

Директор

ОГАУК «Ленинский мемориал»

Л.Г. Ларина

18 «09» 2021 г.

№ 11-03 от «18» сентября 2021 г.

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ ОГАУК «ЛЕНИНСКИЙ МЕМОРИАЛ»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов и абонементов (далее Правила) ОГАУК «Ленинский мемориал» разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.11.1992 №3612-1 (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 №193-ФЗ)
- Федеральным законом от 22.05.2003 №54-ФЗ « О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 "Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки
- Уставом ОГАУК «Ленинский мемориал».

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Билет** - документ, напечатанный типографским способом, подтверждающий право доступа на Мероприятие;

**Абонемент** - документ, подтверждающий право доступа на несколько объединенных общей тематикой мероприятий в течение сезона, указанного в абонемента (далее – билет).

**Электронный билет или абонемент** - представляет собой цифровую запись в базе данных интернет сайта Ленинского мемориала ([www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru)) и содержит информацию идентичную информации атрибутов билета. Имеет персональный идентификационный номер (QR-код).

**Кассовый чек** – документ, сформированный в электронной форме или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Ленинским мемориалом и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления. Бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку.

**Мероприятие** - культурно-массовое мероприятие, концерт и другое зрелищное представление проводимое Ленинским мемориалом;

**Покупатель** - физическое лицо, осуществляющее покупку билетов или абонементов в билетной кассе или на официальном сайте Ленинского мемориала;

**Зритель** - физическое лицо, посещающее мероприятия ОГАУК «Ленинский мемориал» по билетам абонементам приобретенным в билетной кассе, официальном сайте, у Уполномоченных лиц, либо на основании договора о приобретении билетов, заключенного между ОГАУК «Ленинский мемориал» и юридическим лицом;

**Уполномоченные лица** - уполномоченные на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Ленинским мемориалом, юридические лица, осуществляющие реализацию билетов/электронных билетов на проводимые Ленинским мемориалом мероприятия (далее - официальные партнеры Ленинского мемориала).

1.3. Ленинский мемориал предоставляет информацию о концертах (программа, исполнители, цены) которая размещается на стендах кассового зала и на сайте [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru) в разделе «Афиша».

1.4. Информацию о концертах можно получить по телефонам (8422)44-19-73 и по электронной почте [dommuzyki@mail.ru](mailto:dommuzyki@mail.ru)

1.5. Ленинский мемориал оставляет за собой право, в исключительных случаях, заменять программу, исполнителей, а также перенести концерт на другой день.

1.6. Информация о замене, отмене или переносе мероприятия, о порядке и сроках возврата билетов размещается на сайте [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru) (раздел «Посетителям») и на информационных носителях в кассовом зале Ленинского мемориала. Дополнительно Ленинский мемориал информирует владельцев абонементов по оставленным ими номерам телефонов или адресам электронной почты. Информирование производится только тех покупателей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на получение информации в электронном виде.

1.7. Цены на билеты и абонементы устанавливаются ОГАУК «Ленинский мемориал» в соответствии со ст. 52 Основ законодательства РФ о культуре и Постановлении Правительства РФ от 26 июня 1995 г. N 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства"

1.8. Ленинский мемориал оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты и абонементы.

1.9. Настоящие Правила доводятся до сведения покупателей путем их размещения в фойе кассовых залов Ленинского мемориала, а также на официальном сайте [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru) 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 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Ленинским мемориалом и Покупателем.

1.10. Ленинский мемориал обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуаре, состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне. В исключительных случаях Ленинский мемориал оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, даты и состав исполнителей.

## 2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Приобрести билеты и абонементы на мероприятия Ленинского мемориала можно:

- в кассах Ленинского мемориала по адресам: пл. Ленина, д.1; режим работы касс с 10 до 18 часов и ул. Ленина, д.70 (Доме-музее В.И.Ленина); режим работы с 10 до 18 часов.

- на официальном сайте Ленинского мемориала [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru) в билетной системе Quicktickets ( [www.quicktickets.ru](http://www.quicktickets.ru) )

- у официальных партнеров Ленинского мемориала по реализации билетов: [www.simbilet.ru](http://www.simbilet.ru) , [www.kassir.ru](http://www.kassir.ru)



2.2. Форма билета (абонемент) утверждается Министерством культуры Российской Федерации и содержит информацию:

- наименование и организационно-правовая форма организации;
- место проведения (Зал)
- название мероприятия
- дата и время начала мероприятия
- ряд и место размещения в зале
- цена билета или абонемента (стоимость услуги)
- индивидуальный QR-код билета
- иная информация

2.3. Продажа билетов (абонементов) в билетной кассе Ленинского мемориала производится за наличный расчет и по картам платежных систем VISA, MasterCard, Maestro, МИР, в российских рублях по указанным на билетах ценах.

2.4. При осуществлении расчетов за билеты и абонементы покупателю выдается бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Ленинским мемориалом и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;

2.5. Билет либо абонемент приобретается для каждого зрителя старше 3-х лет. В случае повреждения, порчи и утраты билетов или абонементов дубликаты выдаются при условии приобретения их ранее с использованием карты Клуба друзей Покупателя.

2.6. На концерты допускаются дети с 3-х лет в сопровождении взрослых. В случае если дети нарушают тишину и мешают проведению концерта, Ленинский мемориал оставляет за собой право попросить взрослых, сопровождающих детей, вывести детей из зала.

2.7. Оплачивая билеты на мероприятия, проводимые Ленинским мемориалом, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Ленинским мемориалом, а также согласие с данными Правилами.

2.8. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» необходимо уточнять возрастной ценз, позволяющий соблюдать информационную безопасность детей на мероприятиях Ленинского мемориала. Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru), на приобретаемых билетах и абонементах. При покупке билета зритель соглашается следовать возрастным рекомендациям. Ленинский мемориал не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций.

2.9. Условия продажи билетов по льготной цене определены Приказом «Об утверждении ценового диапазона на билеты», устанавливающим Порядок предоставления льгот отдельным категориям граждан на приобретение билетов на мероприятия ОГАУК «Ленинский мемориал».

2.10. Информация о льготах, скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале, на сайте [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru)

2.11. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал контролёр имеет право попросить предъявить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

### **3. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ**

3.1. Продажа Электронных билетов и абонементов осуществляется на сайте Ленинского мемориала с использованием билетной системы Quicktickets.

3.2. Перед оформлением билета Покупателю необходимо зарегистрироваться на сайте [www.quicktickets.ru](http://www.quicktickets.ru) Без регистрации на сайте покупка электронных билетов не производится.

3.3. При оформлении билетов Покупателю необходимо последовательно внести всю предлагаемую информацию. Информация будет обрабатываться в целях оформления Электронного билета только при получении согласия Покупателя с Пользовательским соглашением.

3.4. Услуга по оформлению Электронных билетов является платной и составляет 4.00% от общей суммы заказа. Стоимость услуги по оформлению Электронных билетов возвращается только в случае отмены мероприятия

3.5. Покупатель несет ответственность за правильность и достоверность внесенных им при оформлении электронных билетов идентификационных данных.

3.6. В одном заказе может быть оформлено до 7 билетов на один концерт.

3.7. После проведения оплаты формируется электронный билет. Покупатель, оформляющий несколько билетов на один концерт, действует от имени всех посетителей, на которых оформляется заказ, в связи с чем, все посетители считаются ознакомленными с настоящими правилами.

3.8. Электронный билет после покупки автоматически направляется на адрес электронной почты покупателя.

3.9. Для прохода на концерт покупатель должен предъявить контролеру электронный билет на экране мобильного устройства, либо распечатанный в масштабе 1:1 на белой бумаге формата А-4.

3.10. Проход на концерт проводится после сличения контролером на входе в концертный зал уникального QR-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и концерте, и действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший билет, будет рассматриваться, как законный обладатель билета и будет допущен в зал. Покупатель должен не допускать перепечатывания и копирования билета.

3.11. Покупатель несет ответственность за сохранность информации.

3.12. В случае недопуска на концерт контролером (при повторном предъявлении уникального QR-кода), предъявитель билета может обратиться к администратору для выяснения причин.

3.13. Продажа билетов онлайн закрывается за 2 часа до начала мероприятия.

3.14. Получить информацию о наличии билетов на мероприятия и произвести предварительное бронирование мест можно в отделе по работе со слушателями по телефону (8422)44-19-73. Бронь билетов осуществляется на 7 календарных дней и снимается за сутки до начала мероприятия.

#### **4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ**

4.1. Ленинский мемориал заключает договоры на распространение билетов Концертного зала с юридическими лицами, список которых публикуется на официальном сайте [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru) в разделе «Посетителям»

4.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Ленинского мемориала при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

4.3. Концертный зал оставляет за собой право ограничить доступ официальным распространителям к продаже билетов на отдельные мероприятия.

4.4. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах.

4.5. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета в соответствии со своими правилами реализации, которые не регулируются Ленинским мемориалом.

#### **5. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**



5.1. Покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет по месту его приобретения в соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

5.2. Покупатель имеет право обратиться за возвратом денежных средств, заполнив заявление о возврате и предъявив документ удостоверяющий личность, оригинал неиспользованного и неповрежденного билета, кассовый чек и банковскую карту Покупателя.

5.3. Уполномоченный сотрудник Ленинского мемориала принимает заявление и регистрирует его. Срок рассмотрения заявления составляет 10 (десять) рабочих дней.

5.4. Возврат билетов, приобретенных в кассе Ленинского мемориала или через физических лиц - распространителей билетов, осуществляется через кассу Ленинского мемориала.

5.5. Для возврата билетов, приобретенных у официальных партнеров Ленинского мемориала, указанных в п.2.1 настоящих правил, необходимо обращаться к официальным партнерам.

5.6. Для возврата билетов, купленных онлайн на сайте Ленинского Мемориала в билетной системе QUICKTICKETS необходимо обратиться не позднее, чем за 2 часа до начала мероприятия, на которое были оформлены электронные билеты:

- на сайт [quicktickets.ru](http://quicktickets.ru), нажав на кнопку «Служба заботы» и заполнив предложенную форму;

- через электронную почту: [help@quicktickets.ru](mailto:help@quicktickets.ru);

При обращении покупатель должен указать номер заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении заказа.

5.7. Возврат абонеента, приобретенного по полной стоимости возможен только до начала первого мероприятия в абонементе.

5.8. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

5.9. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счет, с которого была произведена оплата за билет.

5.10. Замена исполнителей в программе мероприятия не является основанием для возврата билетов.

5.11. Ленинский мемориал не принимает к возврату билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций на основании ст. 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»

5.12. Билеты, приобретенные юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по договору (по коллективным заявкам), относятся к билетам, реализованным по специальным программам, и возврату не подлежат.

5.13. Администрация ОГАУК «Ленинский мемориал» не несет ответственности за билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Ленинского мемориала и поддельные билеты.

## **6. ОТМЕНА, ЗАМЕНА ИЛИ ПЕРЕНОС МЕРОПРИЯТИЯ**

6.1. В случае отмены, замены, переноса мероприятия Ленинский мемориал размещает соответствующую информацию на сайте [www.leninmemorial.ru](http://www.leninmemorial.ru) Кроме того, Ленинский мемориал оповещает Посетителей об отмене, замене, переносе мероприятия путем отправки на указанные Посетителем телефонный номер и/или адрес электронный почты соответствующего сообщения. Информация об отмене, замене, переносе Мероприятия может быть доведена до Посетителей и путем оповещения их по средствам телефонной связи.

- 6.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Ленинскому мемориалу неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.
- 6.3. Возврат билетов, приобретенных в кассе Ленинского мемориала осуществляется исключительно при наличии оригинала неиспользованного и неповрежденного билета, кассового чека и банковской карты Покупателя;
- 6.4. В случаях замены или переноса мероприятия возврат билетов производится до изначально установленной даты проведения мероприятия.
- 6.5. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.
- 6.6. 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.
- 6.7. Возврат билетов, приобретенных у официальных партнеров Ленинского мемориала, осуществляется по месту-приобретения.
- 6.8. В случае отмены мероприятия билеты, приобретенные в кассах Ленинского мемориала, принимаются в течение 10 (десяти) рабочих дней после изначально установленной даты отмененного мероприятия.
- 6.9. В случае замены программы мероприятия – до начала концерта.
- 6.10. При переносе мероприятия – со дня объявления о переносе до изначально установленной даты мероприятия.

## **7. ОТКАЗ В ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ЗАЯВЛЕНИЮ ПОСЕТИТЕЛЯ**

- 7.1. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:
- форма, реквизиты либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления указанным в пунктах 2.2. настоящих правил, либо билет содержит исправления или является поддельным;
  - посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктами 5.2. настоящих Правил;
  - посетителем не соблюдены сроки возврата билета (абонемент), установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года, № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
  - билет или абонемент реализованы в рамках специальной программы;
  - билет куплен по коллективным заявкам;
  - билет приобретен на безвозмездной основе;
  - билет оплачен путем безналичного перечисления денежных средств, если оплата производилась на основании выставленного Ленинским мемориалом счета.



ОГАУК «Ленинский мемориал»

ПРИКАЗ

« 14 » сентября 2020 г.

№ 11-03

г. Ульяновск

О правилах продажи и возврата билетов

В целях соблюдения требований Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила продажи и возврата билетов, организуемых ОГАУК «Ленинский мемориал», согласно Приложению №1
2. Заведующему отделом работы со слушателями Грешновой О.В. проинформировать о настоящих Правилах билетных кассиров.
3. Начальнику службы организации и проведения мероприятий, работы вспомогательного персонала Котовой К. С. проинформировать о Правилах посещения мероприятий администраторов и контролеров концертных залов.
4. Билетным кассирам, администраторам и контролерам концертных залов неукоснительно соблюдать утвержденные правила.
5. Разместить информацию о настоящих правилах на информационном стенде билетной кассы и на сайте учреждения.
6. Контроль за выполнением приказа возложить на главного бухгалтера ОГАУК «Ленинский мемориал» Шубину С. В.

Директор



Ларина Л. Г.

С приказом ознакомлены:

Главный бухгалтер

Шубина С. В.

Зав. отделом работы со слушателями



Грешнова О.В.

Зав. билетными кассами



Осипова Д.С.

Кассир билетный



Странина Л. Н.

Кассир билетный



Савинова Г. А.

Кассир билетный



Ходасевич Т. А.

Кассир билетный



Артамонова Т. А.

Кассир билетный



Кузьмина О. Ю.

Кассир билетный



Семагина Э. В.