

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ ОГАУК «ЛЕНИНСКИЙ МЕМОРИАЛ»

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Мероприятие - концерт, театральная постановка, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

Билет - документ, предоставляющий Посетителю право посещения мероприятия, проводимого ОГАУК «Ленинский мемориал» (далее - Учреждение), напечатанный типографским способом по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, и реализованный с использованием автоматизированной системы продажи билетов или у официальных партнеров Учреждения (билетных операторов и уполномоченных распространителей).

Электронный билет - входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Учреждения, указанных в электронном билете. Форма Электронного билета установлена Министерством культуры Российской Федерации.

Абонемент - документ, удостоверяющий право посетителя на посещение нескольких мероприятий, объединенных общим жанром или идеей. Покупатель при приобретении абонементов получает скидку на все концерты абонемента. Размер скидки устанавливается приказом директора Учреждения.

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Учреждением и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления, и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Номинальная стоимость билета - цена посещения мероприятия, которую устанавливает организатор мероприятия.

Услуга - проведение мероприятий, оказываемых Учреждением, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Заказ - один или несколько билетов на мероприятия, выбранные Посетителем для приобретения любым из доступных способов. Заказ может быть оплачен и/или получен Посетителем в билетной кассе Учреждения.

Посетитель - физическое лицо, имеющее намерение приобрести билет либо приобретающее билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Официальные партнёры Учреждения (Билетные операторы) - юридические и физические лица, уполномоченные осуществлять реализацию билетов и электронных билетов на проводимые в Концертном зале мероприятия на основании договоров, заключенных с Учреждением, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организатор мероприятия - индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, организующее в концертном зале мероприятие на основании заключённого с Концертным залом договора.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Гражданским кодексом Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа Посетителя от их посещения» (далее - постановление Правительства РФ № 1491);

Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 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»;

Уставом Областного государственного автономного учреждения культуры «Ленинский мемориал»

2.2. Настоящие Правила регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, организованные Учреждением.

2.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном сайте Учреждения <http://www.leninmemorial.ru> и доступны для ознакомления в кассах Учреждения.

2.4. Настоящие Правила являются публичной офертой, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК

РФ). Настоящие правила считаются основным документом во взаимоотношениях между Учреждением и Посетителем.

2.5. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети интернет или в кассах Учреждения путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление заказа, оплата заказа в полном объеме.

2.6. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 2.4. настоящей оферты (акцепт оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей оферты производится добровольно и в полном объеме.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

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

3.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия и показу программы, спортивного, или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») несет соответствующий организатор.

3.3. В случае отмены, замены, переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо изменений в программе или составе исполнителей концерта Учреждение размещает соответствующую информацию на сайте www.leninmemorial.ru и оповещает Посетителей об изменениях с помощью email-рассылки, sms-информирования и обзвона.

3.4. Учреждение обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, в целях выполнения обязательств перед Посетителем.

3.5. Учреждение имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Посетителя сайта в случае нарушения установленных правил.

3.6. Учреждение имеет право в любой момент прекратить действие сайта без предварительного уведомления Посетителя. Учреждение не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта по независящим от Учреждения причинам.

3.7. Учреждение не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта и несанкционированного доступа к сайту.

3.8. Учреждение не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями.

3.9. Учреждение не несет ответственности за подлинность билетов, приобретенных у иных лиц и в неустановленных местах.

4. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ В КАССАХ УЧРЕЖДЕНИЯ

4.1. Продажа билетов производится в кассах Учреждения по адресам:

г. Ульяновск, пл. Ленина, 1в (Квартира-музей семьи Ульяновых), время работы с 10:00 до 18:00 вторник-воскресенье без перерывов (понедельник – выходной день) и ул. Ленина, 70 (Дом-музей В.И. Ленина), время работы с 10:00 до 18:00 вторник-воскресенье без перерывов (понедельник – выходной день). Бронирование билетов производится с 10:00 до 18:00 ежедневно без перерывов и выходных по телефону: (8422)27-35-06. 41-82-29; e-mail: dommuzyki@leninmemorial.ru

4.2. Посетитель также может купить билеты у билетных операторов, уполномоченных Учреждением реализовывать билеты. Актуальный список билетных операторов, уполномоченных Концертным залом реализовывать билеты, доступен в разделе «Посетителям» на сайте www.leninmemorial.ru

4.3. Посетитель при бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе сообщает оператору/кассиру свои персональные данные:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

номер телефона для связи;

адрес электронной почты (по желанию Посетителя).

4.4. При бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе Посетитель записывает сообщенный ему кассиром номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Учреждения в указанный ему срок.

4.5. Срок брони составляет 7 календарных дней с момента создания заказа, по истечении срока заказ автоматически аннулируется системой продажи билетов. Учреждение оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом Посетителю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное мероприятие.

4.6. Продажа билетов в кассах Учреждения производится за наличный расчет и по банковским картам платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР» в российских рублях по указанным на билетах ценам.

4.7. Учреждение оставляет за собой право отказать Посетителю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе при большом количестве неоплаченных заказов.

4.8. Учреждение оставляет за собой право ограничить реализацию билетов на отдельные мероприятия исключительно в кассах при предъявлении паспорта.

4.9. Учреждение оставляет за собой право аннулировать оплаченный заказ, сделанный с нарушением пункта п. 4.7. настоящих Правил, и осуществить возврат денежных средств тем же способом, которым был оплачен заказ.

4.10. В случае порчи или утраты билет не подлежит восстановлению и/или дублированию. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

4.11. В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию администрации учреждения на входе или при возврате билета.

4.12. При продаже предварительно забронированных билетов кассир вправе запросить у лица, выкупающего билеты, документ, удостоверяющий личность, для сверки с персональными данными, указанными в заказе.

- 4.14. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у третьих лиц, не имеющих заключенных договоров с Учреждением на распространение билетов.
- 4.15. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Учреждения www.leninmemorial.ru
- 4.16. Приобретение Абонеента дает право на получение скидки в размере, установленном приказом директора учреждения, на все включенные в данный Абонемент концерты. Продажа со скидкой осуществляется до первого концерта в рамках Абонеента.
- 4.17. Администрация Учреждения оставляет за собой право замены программы и исполнителей, а также переноса по уважительным причинам даты и времени концерта.
- 4.18. Пропущенный по уважительной причине абонементный концерт может быть компенсирован другим равноценным по стоимости по согласованию с администрацией в течение одного месяца после даты пропущенного концерта.
- 4.19. Билет либо абонемент приобретается для каждого зрителя старше 3-х лет на дневные концерты и старше 6 лет на вечерние концерты.
- 4.20. 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, на приобретаемых билетах и абонеентах. При покупке билета зритель соглашается следовать возрастным рекомендациям. Ленинский мемориал не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций.
- 4.21. 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».
- 4.22. Информация о льготах, скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале, на сайте leninmemorial.ru
- 4.23. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал контролёр имеет право запросить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

5. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

- 5.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в отдел реализации билетов Учреждения, направив письмо-заявку на адрес электронной почты: dommuzyki@leninmemorial.ru на бланке организации с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета.
- 5.2. После поступления денежных средств на расчетный счет учреждения билеты будут напечатаны и выданы по накладному представителю организации при наличии необходимых документов.
- 5.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

5.4. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассах Учреждения.

6. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ

6.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном сайте Учреждения dommuzyki@leninmemorial.ru, а также на сайтах билетных операторов, уполномоченных Учреждением реализовывать билеты.

6.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных системы продажи билетов, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

6.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

6.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию, имя и отчество (при наличии).

6.5. Ответственность достоверность указанных данных несет Посетитель.

6.6. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: VISA, MASTERCARD, «МИР».

6.7. Порядок действий Посетителя при покупке билета на сайте:

6.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Учреждения dommuzyki@leninmemorial.ru в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

6.7.2. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через платежную систему.

6.7.3. В случае покупки билета в рамках программы Министерства культуры РФ «Пушкинская карта» необходимо выбрать способ оплаты «Пушкинская карта».

6.7.4. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

6.7.5. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

6.7.6. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

6.7.7. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Учреждения Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы технической поддержки оператора билетной системы: 8 (495) 785-17-03 (Пн-Пт 10:00-19:00), а также по адресу электронной почты: support@afisha.ru.

6.8. Правила использования электронного билета:

6.8.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

6.8.2. Электронный билет предоставляет право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное мероприятие в определенную дату и время.

6.8.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

6.9. В соответствии с положениями федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Учреждению своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Учреждением в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Посетитель дает Учреждению право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Учреждением. Посетитель имеет право в любой момент отписаться от получения подобных сообщений. Пользователь также дает свое согласие на передачу, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Учреждением его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаще заключенного между Учреждением и такими третьими лицами договора. В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных - 3 (три) года.

7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

7.1. Учреждение заключает договоры на распространение билетов с организациями, список которых публикуется на официальном сайте www.leninmemorial.ru в разделе «Посетителям».

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

7.3. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета в соответствии со своими правилами реализации, которые не регулируются Учреждением.

7.4. Учреждение оставляет за собой право ограничить доступ официальным распространителям к продаже билетов на отдельные мероприятия.

8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

8.1. 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» и Постановления Правительства РФ от 18 сентября 2020 года № 1491.

8.2. 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. Форма заявления о возврате размещена на официальном сайте Учреждения www.leninmemorial.ru

8.3. Порядок возврата билетов/электронных билетов в связи с болезнью, смертью родственника регламентируется Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 года № 1491 и Семейным кодексом.

8.4. Уполномоченный сотрудник Ленинского мемориала принимает заявление и регистрирует его.

8.5. Учреждение осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

8.6. При оплате билетов наличными в кассе Учреждения возврат денежных средств производится путём выдачи наличных через кассу лично Посетителю; при оплате банковской картой - сумма возврата перечисляется на карту, по которой был оплачен заказ. В последнем случае при оформлении возврата указанную банковскую карту Посетителю необходимо иметь при себе.

8.7. В зависимости от основания возврата денежные средства за неиспользованные электронные билеты возвращаются на банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата Электронных билетов в сроки, установленные банком-эмитентом.

8.8. Учреждение считается исполнившим свои обязательства по возврату денежных средств перед Посетителем с момента списания денежных средств со счёта Учреждения в пользу Посетителя.

8.9. Для возврата электронного билета, приобретённого на сайте www.leninmemorial.ru, Посетителю (его представителю) необходимо обратиться в Учреждение по электронной почте dommuzyki@leninmemorial.ru с запросом о возврате с номером заказа.

8.10. Возврат абонемента возможен только до начала первого концерта в абонементе.

8.11. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учётом полученных скидок.

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

8.13. Учреждение 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».

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

9. ОТКАЗ В ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПО ЗАЯВЛЕНИЮ ПОСЕТИТЕЛЯ

9.1. Отказ в возврате денежных средств по Заявлению допускается в случаях если:

- форма, реквизиты либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления указанным в пунктах 2.1. настоящих правил, либо билет содержит исправления или является поддельным;
- посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктами 8.2. настоящих Правил;
- посетителем не соблюдены сроки возврата билета (абонемента), установленные статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- билет реализован в рамках специальных предложений (акций);
- билет, реализованный в рамках группового посещения;
- билет оплачен путем безналичного перечисления денежных средств, если оплата производилась на основании выставленного Учреждением счета.

10. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ ПРИ ОТМЕНЕ, ЗАМЕНЕ ИЛИ ПЕРЕНОСЕ МЕРОПРИЯТИЯ

10.1. Билеты/Электронные билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Учреждению неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

10.2. В случае отмены мероприятия по инициативе Учреждения, а также в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по причине переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо внесения изменений в программу или состав исполнителей концерта, Посетитель имеет право на возврат полной стоимости билета/электронного билета, при соблюдении им следующих сроков подачи заявления на возврат:

- а) в случае отмены мероприятия билеты, приобретённые в билетных кассах Концертного зала, и электронные билеты, приобретённые на сайте www.leninmemorial.ru, принимаются к возврату в сроки, установленные законодательством Российской Федерации;
- б) в случае замены мероприятия - со дня объявления об изменении до начала мероприятия;
- в) при переносе мероприятия на другую дату - со дня объявления о переносе до новой установленной даты мероприятия.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

10.3. Возврат билетов/электронных билетов по причине переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо внесения изменений в программу или состав исполнителей концерта, осуществляется по инициативе Посетителя на основании Заявления о возврате. Форма заявления о возврате размещена на официальном сайте Учреждения www.leninmemorial.ru

10.4. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного и неповрежденного билета, кассовый чек, документ, удостоверяющий личность.