



Российская Федерация
Ханты - Мансийский автономный округ
город Нижневартовск
МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ЦЕНТР НАЦИОНАЛЬНЫХ КУЛЬТУР»

628611, г. Нижневартовск
ул. Мира, 31-а, тел./факс 41-44-50, 41-33-70

www.цнк-нв.рф
e-mail: cnk07@mail.ru

ПРИКАЗ

«10» сентября 2025г.

№ 202 -осн.

**«О внесении изменения в приказ
от 15.10.2019 №262-осн. «Об
утверждении правил продажи и
возврата билетов»**

Во исполнение требований действующего законодательства

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить правила продажи и возврата билетов муниципального бюджетного учреждения «Центр национальных культур» согласно приложению №1 к приказу.
2. Тюстиной О.А., главному бухгалтеру обеспечить исполнение данных правил билетными кассирами учреждения.
3. Баталовой С.В. размесить настоящие правила на информационном стенде билетной кассы, неукоснительно соблюдать утвержденные правила.
4. Евсиной Н.А., методисту разместить настоящие правила на сайте учреждения.
5. Утвердить форму заявления о возврате денежных средств, в связи с возвратом билета на мероприятие согласно приложению №2 к приказу.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

Е.А.Князева

ПРАВИЛА

продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного Учреждения «Центр национальных культур»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов муниципального бюджетного Учреждения «Центр национальных культур» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18.07. 2019 №193 – ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ "Основы законодательства РФ о культуре», приказом директора МБУ «Центра национальных культур» от 10.10.2025№202-осн. «Об утверждении регламента предоставления муниципальной услуги «Организация культурного досуга на базе учреждений культуры» и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее – мероприятия) проводимые муниципальным бюджетным учреждением «Центром национальных культур» (далее - Учреждение).

1.2. Настоящие Правила Учреждения доводятся до сведения получателей муниципальной услуги (приобретателей билетов) путем размещения в кассах и на официальном сайте Учреждения цнк-нв.рф.

1.3. Учреждение обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Учреждения оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав мероприятий Учреждения без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.4. Для входа в учреждение необходимо предъявить оригинал билетного бланка приобретенного в кассе или на официальном сайте Учреждения цнк-нв.рф с помощью сервиса quicktickets.ru.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Получателей муниципальной услуги может приобрести билеты на мероприятия в кассе Учреждения по адресу: г. Нижневартовск ул. Мира 31-А или на официальном сайте Учреждения цнк-нв.рф с помощью сервиса quicktickets.ru.

2.2. Информацию о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия получатель муниципальной услуги может получить в кассе Учреждения по телефону 8(3644) 45-30-50 или на официальном сайте Учреждения цнк-нв.рф.

2.3. При приобретении билетов получателей муниципальной услуги имеет право получить исчерпывающую информацию о содержании мероприятия.

2.4. Приобретая билеты на мероприятие, проводимое Учреждением, получатель муниципальных услуг подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Учреждением), и согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуги оформляется путем выдачи получателю муниципальной услуги (покупателю) билета.

2.5. Билет представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ №257 от 17.12.2008). Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) стоимость услуги;

и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

3. Порядок возврата билетов, приобретенных в кассе учреждения

3.1. В соответствии с Федеральным Законом № 193 – ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ "Основы законодательства РФ о культуре», действующим с 18.07.2019, получатель муниципальных услуг (покупатель билета) вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет.

3.1.1. При возврате билета не позднее, чем за 10 дней до дня проведения Мероприятия возвращается 100 % стоимости билета.

3.1.2. При возврате билета в срок от 5 до 9 дней до дня проведения Мероприятия возвращается 50 % стоимости билета.

3.1.3. При возврате билета в срок от 3 до 5 дней до дня проведения Мероприятия возвращается 30 % стоимости билета.

3.1.4. В срок менее, чем за три дня до дня проведения Мероприятия, а также в день спектакля, стоимость билета не возвращается.

3.2. В случае возврата билетов на Мероприятие в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, зрителю компенсируется 100% стоимости билета.

3.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.4. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Учреждения не возмещает покупателю стоимость билета.

3.5. В случаях замены или отмены мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью в срок до даты объявленного спектакля включительно.

3.6. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Учреждения повторно.

3.5. При переносе и замене мероприятий возврат билетов осуществляется в следующие сроки:

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

- при переносе мероприятия – в течении 15 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;

- при отмене мероприятия с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

3.6. Неиспользованный билет не дает права входа на другие спектакли.

3.7. Во всех случаях билеты принимаются на основании заявления получателя муниципальной услуги согласно федеральному закону №193- ФЗ (приложение к приказу №2) и при наличии паспорта.

3.8. Возврату подлежит только номинальная стоимость услуги, указанная на оригинальном бланке билета.

4. Правила оформления и реализации Электронных билетов и

4.1. Общие правила оформления и реализации Электронных билетов устанавливаются в соответствии с «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1) (далее – Основы). Правила реализации Электронных билетов по программе «Пушкинская карта» устанавливаются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» (вместе с «Правилами реализации мер по социальной поддержке молодежи в возрасте от

14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры») далее – Правила реализации программы «Пушкинская карта»).

4.2. Оформление Электронных билетов осуществляется в сети Интернет посредством использования Системы quicktickets.ru. (далее Системы). Персональные данные, указанные Пользователем при оплате Электронного билета, попадают в Систему и подлежат обработке в соответствии с настоящим Соглашением и Политикой обработки персональных данных.

4.3. Возраст Пользователя, осуществляющего Оформление покупки на сайте, должен быть не менее 14 лет.

4.4. Оформление Электронных билетов может производиться только на мероприятия, опубликованные Учреждением на официальном сайте, в соответствующем разделе. Возможность оформления электронного билета в рамках Программы лояльности предоставляется только авторизованным Пользователям. Реализованный в рамках программы «Пушкинская карта» билет даёт право на посещение мероприятия только гражданину, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

4.5. Услуга по оформлению Электронного билета для Пользователей оказывается непосредственно Учреждением с использованием Сайта. Данная услуга Учреждения является самостоятельной, может оказываться на возмездной основе, при этом стоимость услуг по оформлению не входит в стоимость Электронного билета или абонеента, которую определяет Учреждение культуры. Стоимость услуги определяется в соответствующем разделе сайта, предназначенном для оплаты Электронного билета; если в данном разделе указана только стоимость Электронного билета, то Услуга по оформлению для Пользователя является бесплатной. Для пользователей, приобретающих Электронный билет в рамках программы «Пушкинская карта», услуга по оформлению и возврату билетов оказывается только на безвозмездной основе.

4.6. Пользователь может оформить за один раз не более 5 билетов.

4.7. При Оформлении Электронных билетов Пользователь должен выполнить следующие действия:

- войти в раздел «Учреждения культуры» на Сайте quicktickets.ru.
- выбрать мероприятие;
- выбрать место или места на схеме зала (если это необходимо);
- ввести требуемые Персональные данные;
- оформить покупку Электронного абонеента нажатием соответствующей кнопки оплаты в интерфейсе Системы и осуществить оплату способами, предусмотренными в Системе.

4.8. При совершении оплаты осуществляется переход Пользователя на сайт платёжной организации, в связи с чем банковские персональные данные Пользователя Оператором не собираются и не обрабатываются, и Оператор не несёт ответственности за технические сбои в работе систем платёжных организаций. Безопасность платежей обеспечивается в рамках платёжной системы ПАО «Сбербанк», АО «Точка».

4.9. Электронный билет считается оформленным и реализованным с момента формирования Подтверждения. Подтверждение направляется Пользователю на указанный им при оформлении заказа адрес электронной почты. Подтверждение включает в себя:

- наименование Учреждения;
- наименование мероприятия(ий);
- дату и время начала проведения мероприятия или всех мероприятий, включенных в абонемент;
- место или места в зале (в случае их предоставления);
- дата оформления Электронного билета;
- данные Пользователя (посетителя);
- статус оплаты;
- уникальный код;
- штрих-код/QR-код;
- дополнительную справочную и/или рекламную информацию.

4.10. Результатом оказания указанной в данном разделе услуги является запись в базе Системы, позволяющая Пользователю получить доступ на мероприятия при оформлении Электронного билета или абонеента. Неполучение Подтверждения в связи с техническими сбоями на стороне Пользователя либо в связи с указанием им неверного адреса электронной почты или электронной почты, не соответствующей требованиям настоящего Соглашения, не являются показателем некачественного оказания услуг Оператором.

4.11. Услуга по реализации Электронных билетов и Сопутствующих услуг по его оформлению считаются предоставленными качественно и в полном объёме, а обязательства сторон исполненными после клика (нажатия) кнопки оплаты и 100% предоплаты Пользователем стоимости таких услуг, Электронного билета или абонеента и формирования записи в базе Системы об указанной услуге.

5. Правила возврата Электронных билетов

5.1. Общие правила возврата Электронных билетов устанавливаются в соответствии с Основами, Постановлением Правительства РФ 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 – Правила и условия возврата билетов). Правила возврата электронных билетов, реализованных в рамках программы «Пушкинская карта», устанавливаются в соответствии с Правилами реализации программы «Пушкинская карта». Правила возврата электронных билетов, реализованных в рамках Программы лояльности, устанавливаются в соответствии с Программой лояльности конкретного учреждения культуры, на мероприятие которого Пользователем приобретён электронный билет.

5.2. Если иное не указано в Правилах и условиях возврата билетов, Программе лояльности, Пользователь имеет право совершить Отказ от Электронного билета абонеента (до начала посещения входящих в абонемент мероприятий), включенных в Заказа, или от Заказа полностью в следующих случаях:

- по собственному желанию в любой момент до времени начала Мероприятия, на которое оформлены Электронные билеты, если Правилами организации не предусмотрены иные сроки возврата;
- при отмене (замене, переносе) Мероприятия Учреждением культуры в течение времени, предусмотренного законодательством Российской Федерации. При отмене Мероприятия Пользователю возвращается полная стоимость Заказа по требованию Пользователя.

5.3. Электронные билеты приобретённые в рамках Программы лояльности, могут не приниматься к возврату на основании ст. 52.1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1).

5.4. При осуществлении Отказа от Электронного билета Пользователю возвращается номинальная стоимость билета, при этом Оператор вправе не возвращать стоимость сопутствующей Услуги по оформлению Электронного билета в соответствии со ст. 410, п. 1 ст. 782 ГК РФ и ст. 52.1 Основ, за исключением случая, если Мероприятие было отменено (заменено, перенесено) Учреждением культуры или по иному, не зависящему от воли Пользователя обстоятельству; при возврате Электронного билета, реализованного в рамках программы «Пушкинская карта», по любому законному основанию Пользователю возвращается Номинальная стоимость билета.

5.5. Осуществить Отказ Пользователь может самостоятельно на Сайте на странице «Мои заказы», расположенной в личном кабинете Пользователя на Сайте, нажав в левом верхнем углу кнопку «Возврат» и выбрав предложенный способ возврата. Перейти на страницу Заказа Пользователь может также по ссылке в письме, отправленном на электронную почту Пользователя в момент оформления Заказа. Оператор оставляет за собой право ограничения возможности самостоятельного оформления Пользователем Отказа, в таком случае Пользователь может совершить Отказ любым.

5.6. В иных случаях осуществить Отказ Пользователь может следующими способами:

- через онлайн-чат на сайте quicktickets.ru, нажав на кнопку «Служба заботы»;
- обратившись через электронную почту: help@quicktickets.ru.
- При таком обращении Пользователь должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию, имя, отчество и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа. При этом стоимость электронного билета, приобретённого посредством электронного подарочного сертификата, зачисляется обратно на номинал электронного подарочного сертификата, посредством которого такой билет был приобретён.

5.7. Срок рассмотрения Оператором заявления об Отказе от оформленных Электронных билетов составляет до 10 дней с момента получения такого заявления.

5.8. Возвращаемые самостоятельно или Оператором денежные средства должны поступить Пользователю в течение 30 дней после оформления заявки на возврат. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств.

5.9. Денежные средства возвращаются на банковскую карту Пользователя, с которой была совершена оплата, либо перечисляются по иным банковским реквизитам, указанным Пользователем в требовании на возврат.

5.10. В случае утраты банковской карты Пользователя с изменением лицевого счета Пользователя и при отсутствии предоставления Пользователем других банковских реквизитов для зачисления, денежные средства зачисляются в виде Бонусов в соотношении 1 бонус равен 1 рублю на аккаунт Пользователя, зарегистрированного в Системе, либо перечисляются по иным банковским реквизитам, указанным Пользователем в требовании на возврат.

Приложение к приказу №2
от 10 октября 2025 № 202 -осн.

образец заявления

Администрации МБУ «ЦНК»

от _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

тел. _____

Заявление

Прошу вернуть мне денежные средства, в связи с возвратом билета на мероприятие

На банковскую карту _____, кассовый чек прилагается¹.

(дата)

(подпись)

(ФИО)

¹ Заявление не принимается без кассового чека и билета