



КУБАНСКИЙ КАЗАЧИЙ ХОР



ОСНОВАН В 1811 ГОДУ

ИИН 2309066787 / КПП 230901001, 350063, Россия, г. Краснодар, ул. Красная, 5 тел.: (861) 255-75-03, 262-35-99, факс: 268-31-47, www.kkr.ru

ПРИКАЗ

13 03 2020 г.

№ 137-ОД

Краснодар

«О порядке возврата билетов при посещении
концертных залов ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»

В связи с переименованием должности «начальник концертного зала» на «директор концертного зала», приказываю:

1. Изложить Положение о порядке возврата билетов при посещении концертных залов ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор», редакции приложения к настоящему приказу.
2. Отменить приказ от 26.12.2019 №427-ОД «О внесении изменений в Положение «О порядке возврата билетов при посещении концертных залов ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор».
3. Контроль за исполнением приказа возложить на директора концертного зала ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор».
4. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания.


Первый заместитель
генерального директора

А.Е. Артыев

Приложение № 1 к приказу ГБНТУК КК
«Кубанский казачий хор» от 13.05.2020г.
№ 137 - ОД

*Государственное бюджетное
научно-творческое учреждение
культуры Краснодарского края
«Кубанский казачий хор»*

УТВЕРЖДАЮ
Первый заместитель
Генерального директора
ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»


_____ А.Е. Арефьев
« » _____ 2020 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке возврата билетов при посещении концертных залов ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»

1. Общие положения и основные понятия

1.1. Настоящее Положение о порядке возврата билетов при посещении концертных залов ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор» (далее по тексту – Положение) является локальным актом «Кубанский казачий хор» (далее по тексту – Учреждение) и разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор», Положением о работе концертного зала и Положением «О порядке учета, изготовления, хранения, реализации, движения и уничтожения бланков строгой отчетности – билетов на мероприятия государственного бюджетного научно-творческого учреждения культуры Краснодарского края «Кубанский казачий хор».

1.2. При исполнении Положения руководствоваться:

- Гражданским кодекс РФ, Налоговым кодекс РФ, Бюджетным кодекс РФ;
- Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- 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 Минкультуры России от 17 декабря 2008 г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
- письмом Минкультуры России от 15 июля 2009 г. № 29-01-39/04 об утверждении "Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации" (далее по тексту - Методические указания);
- иными действующими законодательными и нормативными актами РФ и Краснодарского края регулирующими правоотношения в сфере распространения театральных билетов и правила посещения концертно-зрелищных мероприятий;
- локальными актами Учреждения.

1.3. Положение определяет порядок возврата билетов на спектакли, концерты, представления и другие творческие мероприятия, проводимые в концертных залах Учреждения (далее по тексту -

мероприятия).

1.4. Билетом, указанным в пункте 1.3. Положения, является оформленный на бланке, установленного образца билет, оплаченный потребителем услуг концертных залов Учреждения (далее по тексту - зритель) и предоставляющий право на посещение проводимых в концертных залах Учреждения мероприятий (далее по тексту - билет).

1.5. К бланку строгой отчетности, применяемому в Учреждении для расчета без использования контрольно-кассовой техники относится билет;

Бланк билета - бланк строгой отчетности утвержденной формы, изготовленный типографским способом, имеющий серию, номер и другие атрибуты бланка строгой отчетности, за исключением, информации наносимой в момент подготовки билетов к продаже (или в момент выпуска билета билетным принтером при автоматизированной продаже билетов).

Билет - бланк строгой отчетности, имеющий все атрибуты бланка строгой отчетности, дающий право на посещение театрально-зрелищного мероприятия.

Электронный билет - это электронная форма входного билета, хранящегося на электронном носителе, который удостоверяет право на посещение театрально-зрелищного мероприятия, и обменивается при посещении театрально-зрелищного мероприятия на билет в кассе учреждения.

Атрибуты бланка - набор параметров, формирующих бланк строгой отчетности.

Бланк строгой отчетности должен содержать обязательные реквизиты согласно приказа Министерства культуры РФ от 17.12.2008г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности».

1.6. Договор возмездного оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю билета и фискального чека. Фискальный чек в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ (в ред. от 25.12.2018) "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" должен содержать следующую информацию:

- полное наименование учреждения, ИНН учреждения;
- дату, время и место (адрес) расчета;
- систему налогообложения ЦКЗ, признак расчета (приход, расход, возврат прихода, возврат расхода), сумму платежа (с указанием НДС и суммы налога);
- наименование услуг (время оказания услуги, место оказания услуги, место в зрительном зале и т.п.), платежа, выплаты, их количество, цену за единицу в рублях с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок, с указанием ставки НДС плательщиком налога;
- форму и сумму расчета наличными деньгами или в безналичном порядке;
- должность и фамилию сотрудника, который оформил и выдал покупателю фискальный чек (за исключением расчетов через автоматические устройства в безналичном порядке в интернете);
- регистрационный номер онлайн-ККТ, заводской номер фискального накопителя;
- фискальный признак документа, - адрес сайта ФНС России (www.nalog.ru), на котором можно проверить платеж;
- абонентский номер или адрес электронной почты покупателя при передаче БСО в электронной форме или сайт, на котором такой документ можно получить;
- адрес электронной почты ЦКЗ при передаче покупателю БСО в электронной форме;
- порядковый номер фискального документа, номер смены;
- заводской номер автоматического устройства для расчетов, если оплату принимают через такое устройство;
- QR-код;
- место (адрес) установки автоматического устройства для расчетов, с применением

которого был расчет, – при расчетах с применением автоматических устройств.

2. Условия возврата (обмена) билета и стоимости билета

2.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.6. Положения, и вернуть билет в билетную кассу учреждения по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, 5.

В соответствии со ст. 52.1 Закона РФ от 9 октября 1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Учреждение устанавливает следующие правила возврата билетов, купленных в билетной кассе или на официальном сайте Учреждения, по инициативе зрителя:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение возвращает зрителю обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение возвращает зрителю обратно 70 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение возвращает зрителю обратно 50 процентов цены билета;
- менее чем за три дня до дня, но не позднее дня проведения зрелищного мероприятия Учреждение возвращает зрителю обратно 30 процентов цены билета;
- в день проведения зрелищного мероприятия Учреждение не возвращает зрителю стоимость билета.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью члена его семьи или близкого родственника, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Личностная негативная оценка концертной программы, состава артистов или музыкального исполнения не является достаточным основанием для возврата билета после начала мероприятия. Возможность возврата стоимости билета рассматривается руководством Учреждения только в случае, если заявленная концертная программа или состав артистов не соответствовали действительно продемонстрированным на данном мероприятии.

2.2. В случае изменения программы, отмены, замены и/или переноса даты проведения зрелищного мероприятия, проводимого в концертных залах Учреждения Зритель вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.6. Положения, и вернуть билет в билетную кассу Учреждения по адресу: г. Краснодар, ул. Красная, 5. При этом билеты принимаются:

- при замене – до начала проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия – с момента официального оповещения об отмене мероприятия до 10 (десяти) календарных дней, после даты, когда мероприятие должно было состояться;
- при переносе даты мероприятия – на дату позже, чем запланированная – вплоть до начала мероприятия с новой датой, на дату раньше – вплоть до времени начала мероприятия, указанного на билете.
- при изменении программы мероприятия - до времени начала мероприятия.

В случае нарушения указанного срока билеты в билетной кассе Учреждения не принимаются и их стоимость зрителям не возмещается.

2.3. Билет может быть возвращен при условии предоставления фискального чека.

2.4. Билеты приобретенные на основании фискальных чеков, подлежат возврату в билетной

кассе Учреждения или в кассе официального представителя (билетного оператора) в зависимости от того, где билет был приобретен. При возврате билета по желанию зрителя, он должен предоставить в билетную кассу учреждения или официальному представителю (билетному оператору):

- билет;
- фискальный чек, распечатанный фискальный чек в случае произведения покупки билета с сайта учреждения через автоматизированную систему продажи билетов;
- заявление о возврате билета (приложение №1 к настоящему Положению);
- документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина, прочий документ приравненный законодательством РФ к документу, удостоверяющему личность).
- реквизиты банковской карты, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчёту.

Билеты не подлежат возврату в случае предоставления зрителем для возврата повреждённого фискального чека. Повреждённым считается фискальный чек, на котором не читается информация любого из пунктов, перечисленных в п. 1.6. Положения.

2.5. Не подлежат возврату зрителями билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе. Билеты, приобретенные в период проведения акций (с предоставлением скидок и т.п.) и с предоставлением льготной цены, могут быть возвращены только в пределах суммы, за которую они были приобретены.

2.6. Электронные билеты, приобретенные через официальный сайт Учреждения могут быть возвращены лицом приобретшим электронный билет следующим путем: необходимо прислать на адрес электронной почты Konzertzal@kkx.ru:

- скан/фото заполненного собственноручно письменного заявления по форме (Приложение №1);
- скан/фото заполненного собственноручно согласия на обработку персональных данных (Приложение №2);
- скан/фото документа удостоверяющего личность;
- скан/фото чека;
- скан/фото электронного билета.

2.7. Билеты, приобретенные организацией по безналичному расчету, принимаются к возврату при наличии официального письма организации. Деньги возвращаются на счет организации в установленном законодательством порядке.

2.8. В случае опоздания зрителя на мероприятие, непосещение мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета зрителю не возвращается.

2.9. Неиспользованный билет не дает права прохода на другие мероприятия, проводимые в концертных залах Учреждения.

2.10. Билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене концертных залов Учреждения, если билеты продавало не Учреждение, к возврату билетной кассой Учреждения не принимаются.

2.11. **Возврат билетов, приобретенных через официального представителя (билетного оператора), в том числе в случае замены, переноса и отмены мероприятия, осуществляется исключительно через этих представителей. Перечень официальных представителей (билетных операторов) указан на сайте Центрального концертного зала Учреждения (далее – ЦКЗ).**

3. Порядок возврата (обмена) билета и стоимости билета

3.1. О том, что зритель, оплативший стоимость билета, желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные учреждению за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление по форме (Приложения №1) к настоящему Положению с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, контактного телефона на имя руководителя учреждения с обоснованием заявленных требований (далее по тексту - заявление). Вместе с заявлением зритель передает документы, указанные в пункте 2.4. Положения. При возврате билета, приобретенного в билетной кассе учреждения Заявление подается непосредственно в билетную кассу учреждения.

При возврате электронного билета, Заявление направляется на электронную почту указанную на сайте ЦКЗ и п. 2.6. настоящего положения или подается непосредственно в билетную кассу учреждения, или на электронную почту официального представителя (билетного оператора), у которого билет был приобретен.

3.2. При подаче заявления в билетную кассу Учреждения зрителю выдается копия заявления о принятии билета, в котором указывается дата и время приемки заявления. В билетной кассе Учреждения ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов.

3.3. При подаче заявления любым из способов, указанных в п. 3.1. Положения работник учреждения, ведущий прием заявлений обязан предоставить зрителю для заполнения бланк согласия на обработку персональных данных по форме (Приложение №2 к настоящему Положению).

Заполнение бланка согласия на обработку персональных данных является обязательным при возврате денежных средств за приобретенный зрителем билет на мероприятия, проводимые в ЦКЗ в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.4. Возврат денежных средств зрителю осуществляется в следующем порядке:

- за билеты, приобретенные за наличный расчет – в течение 3-5 рабочих дней с момента подачи заявления, наличными денежными средствами в билетной кассе Учреждения;
- за билеты, оплаченные посредством банковской карты - путем перечисления денежных средств на банковскую карту, с которой был оплачен билет, в течение 5 рабочих дней.

4. Порядок оформления возврата (обмена) билета и стоимости билета

4.1. Билетный кассир, работающий в билетной кассе учреждения, согласно смены, обязан принять Заявление от зрителя с приложением всех документов указанных в п. 2.4. Положения, а также подписать у зрителя согласие на обработку персональных данных согласно п. 3.3. Положения.

4.2. Билетный кассир, работающий в билетной кассе учреждения, согласно смены, обязан разъяснить зрителю порядок и сроки возврата денежных средств за возвращаемый им билет.

4.3. Билетный кассир, работающий в билетной кассе учреждения, согласно смены, обязан ежедневно передавать заявления о возврате денежных средств от зрителей ведущему специалисту концертного отдела концертного зала, ответственному за ведение билетного хозяйства.

4.4. Ведущий специалист концертного отдела концертного зала, ответственный за ведение билетного хозяйства, обязан ежедневно подготавливать реестр Заявлений с указанием количества возвращаемых билетов и стоимостью как каждого билета в отдельности, так и общей стоимостью всех билетов по Заявлениям, вошедшим в реестр на конкретную дату.

4.5. После составления реестр с приложением всех заявлений и документов к ним

согласовывается у директора концертного зала и проверяется ведущим бухгалтером билетного хозяйства.

4.6. После согласования реестр с приложенными к нему заявлениями и документами передается ведущим специалистом концертного отдела концертного зала, ответственным за ведение билетного хозяйства в билетную кассу Учреждения для осуществления возврата наличных денежных средств через билетную кассу Учреждения и путем безналичного перечисления в срок не более указанного в п. 3.4. Положения.

4.7. Билетный кассир осуществляет возврат наличных денежных средств за возвращенные билеты из текущей выручки, находящейся в билетной кассе учреждения. В случае отсутствия денежных средств в билетной кассе кассир билетной кассы получает денежные средства для возврата Зрителям в кассе Учреждения.

4.7.1. Возвратная операция по перечислению денежных средств за возвращенные билеты, приобретенные безналичным путем в билетной кассе Учреждения осуществляется билетным кассиром путем производства возвратной операции на банковском терминале банка эквайера, при этом списания денежных средств происходит со счета банка эквайера, который аккумулирует в течение отчетного периода все денежные средства получаемые Учреждением от реализации билетов при безналичном расчете как через терминал, располагаемый в билетной кассе Учреждения, так и через официальный сайт Учреждения.

4.8. Согласно срока установленного п. 3.4. наличные денежные средства выдаются Зрителю, подавшему заявление о возврате билета о чем он ставит соответствующую расписку в Заявлении.

Составил:

Начальник юридического отдела



Д.С. Хорошавин

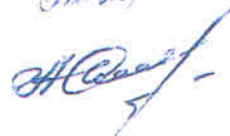
Согласовано:

Главный бухгалтер



Т.М. Мамчур

Директор концертного зала



А.Б. Сидяченко

Приложение №1

к Положению о порядке возврата билетов при
посещении концертных залов ГБНТУК КК
«Кубанский казачий хор»

ФОРМА

Заместителю генерального директора
по финансово-экономическим вопросам
ГБНТУК КК «Кубанский казачий хор»

от _____

Адрес: _____

Тел.: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

о возврате билета

Прошу Вас вернуть мне денежные средства в размере _____ за
приобретенный билет № _____.

Мероприятие _____

Дата / время _____

Площадка _____

Причина возврата _____

Плательщик (ФИО полностью владельца банковской карты) _____

Номер банковской карты (указывается номер карты, с которой производилась оплата заказа.
Данное поле заполняется в случае если данная карта активна) _____

При оплате банковской картой в кассе, при утере или замене банковской карты, которой
был оплачен заказ, для возврата необходимо заполнить банковские реквизиты:

Наименование Банка получателя _____

БИК Банка получателя _____

ИНН Банка получателя _____

К/с Банка получателя _____

Номер лицевого счета _____

Получатель (ФИО полностью) _____

Почтовый адрес: _____

Документ, удостоверяющий личность: Паспорт: серия _____, № _____

Кем и когда выдан _____

Дата _____

Подпись _____ / _____

Приложение №2

к Положению о порядке возврата билетов при
посещении концертных залов ГБНТУК КК
«Кубанский казачий хор»

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных

Я, (Ф.И.О.) _____,
проживающий (ая) по адресу: _____

Даю свое согласие на обработку Оператором своих персональных данных, то есть совершение, в том числе, следующих действий: обработку (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных), при этом общее описание вышеуказанных способов обработки данных приведено в Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также на передачу такой информации третьим лицам, в случаях, установленных нормативными документами вышестоящих органов и законодательством.

Перечень персональных данных, передаваемых Оператору на обработку:

Фамилия, имя, отчество.

Дата и место рождения,

Данные паспорта.

Адрес регистрации.

Сотовый телефон.

Настоящее согласие действует бессрочно.

Настоящее согласие может быть отозвано Субъектом в любой момент по соглашению сторон. В случае неправомерного использования предоставленных данных соглашение отзывается письменным заявлением субъекта персональных данных.

Субъект по письменному запросу имеет право на получение информации, касающейся обработки его персональных данных (в соответствии с п.4 ст.14 Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ).

«___» _____ 20 г.

Подпись

ФИО

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

«___» _____ 20 г.