

АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ДОМ НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА»

ПРИКАЗ

15.06 2026

№ 85 ос

Ижевск

Об утверждении Положения об условиях посещения автономного учреждения культуры Удмуртской Республики «Республиканский дом народного творчества», реализации и возврате билетов, льготах и скидках на проводимые мероприятия»

На основании Гражданского кодекса Российской Федерации, федерального закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), федерального закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», устава АУК УР «РДНТ», положения о платных услугах АУК УР «РДНТ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение об условиях посещения автономного учреждения культуры Удмуртской Республики «Республиканский дом народного творчества», реализации и возврате билетов, льготах и скидках на проводимые мероприятия (далее-Положение).
2. Разместить Положение на официальном сайте АУК УР «РДНТ». Ответственным за публикацию назначить менеджера Медиацентра отдела реализации социально-творческих и медиа проектов Волкову Л.В.
3. Настоящий приказ вступает в силу с момента подписания и распространяется на правоотношения, возникшие с 01 июля 2026 года.
4. Признать утратившим силу «Положение об условиях посещения автономного учреждения культуры Удмуртской Республики «Республиканский дом народного творчества», реализации и возврате билетов, льготах и скидках на проводимые мероприятия», утвержденное приказом директора АУК УР «РДНТ» от 26.08.2024г. № 21 пр.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



С.Р.Кайсина

Утверждено
приказом директора
автономного учреждения культуры
Удмуртской Республики
«Республиканский дом народного
творчества»
от 25.06, 2026 года № 850с

ПОЛОЖЕНИЕ

**об условиях посещения автономного учреждения культуры Удмуртской Республики
«Республиканский дом народного творчества» реализации и возврате билетов, льготах и
скидках на проводимые мероприятия**

1. Общие положения и цели

1.1. Настоящее Положение об условиях посещения, реализации и возврате билетов, льготах и скидках на проводимые мероприятия (далее - Положение) автономного учреждения культуры Удмуртской Республики «Республиканский дом народного творчества» (далее - Учреждение) разработаны с целью повышения качества обслуживания зрителей, решения спорных вопросов между Учреждением и зрительской аудиторией.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Гражданским кодексом Российской Федерации;

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

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

Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года № 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»;

Приказом министерства культуры Удмуртской Республики от 30.06.2020 № 01/01-05/189 «Об утверждении Порядка предоставления льгот отдельным категориям граждан при посещении ими платных мероприятий, проводимых организациями культуры, подведомственными Министерству культуры Удмуртской Республики»;

Уставом Учреждения;

Положением о платных услугах автономного учреждения культуры Удмуртской Республики «Республиканский дом народного творчества».

1.3. Настоящее Положение размещается на информационных стендах Учреждения в открытом доступе, у кассира, администраторов, а так же на сайте Учреждения и предоставляется по первому требованию посетителей.

1.4. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Учреждением, Зритель подтверждает факт заключения с Учреждением договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также согласие с данным Положением.

1.5. Стоимость билетов на мероприятия Учреждения устанавливается приказом директора Учреждения.

2. Оформление билетов

2.1. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает в установленном: порядке форму билета (в том числе форму электронного билета). Учреждение в своей деятельности использует утверждённую форму билета, при этом Учреждение вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов на проводимые им мероприятия.

2.2. Билет в форме кассового чека или бумажного билета (далее - Билет) представляют собой бланк строгой отчетности установленной формы (Приказ Минкультуры России от 29.06.2020 №702 «Об утверждении форм билета, абонементов 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»).

2.3. Билет, является основным документом при посещении Учреждения и проверки контроля. При отсутствии Билета Зритель на мероприятие не допускается и возврат стоимости не производится.

2.4. Билет, приобретённый через электронную билетную систему, является Электронным билетом.

2.5. При посещении Учреждения и прохождении контроля Зритель должен иметь Билет или Электронный билет.

2.6. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Учреждением, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты, являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Учреждением мероприятий и не принимаются к возврату.

3. Реализация билетов

3.1. Приобрести билеты на проводимые Учреждением мероприятия можно:

- В кассе Учреждения (подробнее п. 4);
- Через распространителя (уполномоченного лица Учреждения) (подробнее п. 4);
- Через электронные билетные системы: Quick Tickets (<https://quicketickets.ru/izhevsk-rdnt/>); (подробнее п. 5).

3.2. В целях соблюдения требований Федерального закона от 29.12.2010 №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» необходимо уточнять возрастные ограничения, позволяющий соблюдать информационную безопасность детей на мероприятиях Учреждения. Указанная информация содержится в афишах, на официальном сайте Учреждения, на приобретаемых билетах. При покупке билета Покупатель (Зритель) соглашается следовать возрастным рекомендациям. Учреждение не несет ответственности за нарушение Покупателем (Зрителем) данных рекомендаций.

3.3. Посещение мероприятий по билетам, оплаченным «Пушкинской картой», возможно исключительно владельцем данной карты, при обязательном предъявлении контролеру Учреждения билета и основного документа, удостоверяющего личность Зрителя, или необходимых сведений из основного документа, удостоверяющего личность Зрителя, и фотографического изображения лица Зрителя посредством мобильного приложения «Госуслуги Культура».

4. Продажа билетов в кассе Учреждения

4.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Учреждения или через распространителя (уполномоченного лица Учреждения) по адресу: г. Ижевск, ул. Коммунаров, 363.

4.2. При покупке билета в кассе или через распространителя (уполномоченного лица Учреждения) выдается Билет.

4.3. Покупатель обязан, не отходя от кассы, проверить дату мероприятия, указанную на билете, количество приобретенных билетов, выбранные или предложенные кассиром места в зрительном зале и сдачу.

4.4. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия Зритель может уточнить по телефону +7(3412)908-953 в будни.

4.5. Льготы при приобретении билета возможно получить только при покупке билета в кассе Учреждения или у распространителей, при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу.

Подробная информация о льготах и скидках указана в пунктах 7-10 Положения.

5. Продажа электронных билетов

5.1. Купить Электронный билет в режиме реального времени можно через электронные билетные системы Quick Tickets (<https://quicktickets.ru/izhevsk-rdnt/>), (далее - билетная система).

5.2. В связи с тем, что покупка Электронного билета является полностью самостоятельным процессом и самостоятельным выбором Зрителя, Учреждение не несет ответственности за ошибочный или неправильный выбор Зрителем даты мероприятия, названия мероприятия, времени мероприятия, ряда, места и стоимости билета. Выбранные билеты должны быть проверены Зрителем до момента оплаты заказа.

5.3. Учреждение не несет ответственность за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты и номера телефона Зрителя. Указанные данные должны быть проверены Зрителем до момента оплаты заказа. После оплаты заказа Зритель обязан проверить получение Электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу. В случае неполучения бланка Электронного билета по адресу электронной почты: или выявления несоответствия между оплаченным заказом и Электронным билетом Зритель заблаговременно обращается в службу поддержки билетной системы для выяснения и устранения такого несоответствия.

5.4. Зритель может пройти на мероприятие по Электронному билету, предъявив его в распечатанном виде, в виде файла на электронном носителе.

6. Порядок бронирования билетов

6.1. Забронировать билеты на мероприятия Учреждения можно по телефону 7(3412) 908-953 по будням с 08.30 до 17.30 часов и в дни мероприятий.

6.1.1. При оформлении заявки необходимо назвать сотруднику Учреждения дату, название мероприятия, количество билетов, фамилию бронирующего, сотовый телефон.

6.2. Выкупить забронированные билеты можно в любое время по режиму работы кассы Учреждения. Для выкупа забронированных билетов необходимо в кассе Учреждения назвать

дату, название мероприятия, на чью фамилию открывалась бронь билетов.

6.3. Бронирование билетов полностью прекращается за три дня до даты мероприятия. В исключительных случаях разрешается повторное подтверждение забронированных билетов за один день до даты мероприятия.

Все оформленные и неоплаченные заказы снимаются и до начала мероприятия Зритель может приобрести билеты на мероприятия на сайте электронной билетной системы или в кассе Учреждения.

7. Общие условия предоставления льгот, скидок

7.1. Положение устанавливает льготы и скидки на покупку билетов на мероприятия Учреждения, исполняемые исключительно на сценах Учреждения по адресу: г. Ижевск, ул. Коммунаров, 363. Положение не распространяется на мероприятия Учреждения, организуемые в рамках договорных отношений с иными физическими и юридическими лицами.

7.2. Реализация билетов по льготным ценам осуществляется исключительно в кассе Учреждения или у распространителей по адресу: г. Ижевск, ул. Коммунаров, 363. Предусмотренные Положением льготы не предоставляются при продаже билетов через электронную билетную систему.

7.3. Учреждение оставляет за собой право изменять льготные категории физических и юридических лиц, величину льготы и условия ее предоставления по своему усмотрению, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

7.4. Категории Зрителей, которым в соответствии с Положением предоставляется возможность приобрести билеты с льготой и скидкой, отражены в Приложении №1, которое является неотъемлемой частью Положения.

7.5. Льготы и скидки, предусмотренные настоящим Положением, не суммируются. При наличии нескольких оснований для получения льгот и скидок, льгота устанавливается по одному из оснований - по выбору лица из льготных категорий, указанных в Приложении №1 к настоящему Положению.

7.6. Льготы распространяются исключительно на мероприятия текущего репертуара Учреждения и не распространяются на:

- коммерческие мероприятия, созданные силами приглашенных продюсеров;
- мероприятия, проводимые на материально-технической базе учреждения сторонними организациями и физическими лицами;
- гастрольные мероприятия (концерты);
- мероприятия (концерты), организованные Учреждением в рамках договорных отношений с иными юридическими лицами.

7.7. Основанием для отказа в предоставлении льготного посещения являются:

- отсутствие достаточного количества свободных мест на указанное мероприятие (концерт);
- отсутствие или отмена мероприятия (концерта) в указанный день;
- продажа всех билетов предварительно;
- несоответствие возрастной категории зрителя возрастному цензу, установленному на данное мероприятие (концерт);
- отсутствие в заявке юридического лица льготных категорий физических лиц, определенных Приложением № 1;
- проведение мероприятий (концертов) указанных в п. 7.6. настоящего Положения.

7.8. Пропуск граждан (посетителей), приобретающих билеты с использованием

предусмотренных настоящим Положением льгот, на мероприятия (концерты) осуществляется при предъявлении билета и документа, подтверждающего право на льготу.

7.9. При продаже билетов через кассу Учреждения имеется возможность использовать Цифровую платформу МАХ в рамках сервиса Цифровой ID для подтверждения статуса студента, члена многодетной семьи, инвалида, участника специальной военной операции. При этом предоставление сведений с использованием сервиса приравнивается к предъявлению соответствующих документов.

8. Порядок предоставления и пользования льготой и скидками при индивидуальном посещении

8.1. Любое физическое лицо, имеющее право льготного посещения Учреждения в соответствии с Приложением №1 к Положению, обязано предъявить билетному кассиру или администратору документы, подтверждающие право на льготу.

8.2. На один документ, дающий право на получение льготы, предоставляется один Билет.

8.3. Приобретая льготный билет в соответствии с Положением, Зритель уведомлен о том, что вход в зрительный зал по льготному билету, возможен только при предоставлении документа, подтверждающего право на льготу. В отсутствие документа, удостоверяющего право на льготу, Зритель на мероприятие не допускается.

8.4. Для бесплатного посещения мероприятия ребенком до 3 (трех) лет включительно билет не требуется, за исключением детских новогодних представлений: для бесплатного посещения допускаются дети до 2 (двух) лет включительно, без предоставления свободного места. Допуск ребенка в концертный зал Учреждения производится по билету, выданному сопровождающему лицу, достигшему 18 (Восемнадцати) лет, без предоставления отдельного места.

8.5. Приобретая билеты с использованием предусмотренных Положением льгот, Покупатель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: паспортные данные, номера дающих право на льготу документов и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Учреждением и Зрителем в целях: продажи, возврата льготных билетов, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.6. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

8.7. Сопровождающее лицо приобретает билет на концерт на общих основаниях, с учетом данного Положения.

8.8. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетнего лица, имеющего право на льготное посещение Учреждения, несет сопровождающее лицо.

8.9. С целью комфортного размещения лицам с ограниченными функциями передвижения (инвалиды-колясочники) и сопровождающим их лицам за 5-7 дней до начала мероприятия (концерта) рекомендуется предупредить о своем посещении администрацию Учреждения по

телефону: (3412) 908-953 для организации размещения на специально отведенных местах. Перед началом мероприятия необходимо обратиться к дежурному администратору с просьбой о сопровождении к месту размещения.

8.10. Участникам специальной военной операции (далее - СВО), ветеранам боевых действий из числа участников СВО и членам из семей доступно посещение Учреждения на мероприятия согласно репертуару, размещенному на официальном сайте <https://rdntur.ru/> и в кассе Учреждения по квоте в размере 5 посадочных мест на каждое мероприятие. Ряд и место, выделяемой по квоте, определяется Учреждением.

Под квотой понимается бесплатное посещение мероприятий Учреждения, в пределах выделяемых мест.

9. Порядок предоставления и пользования льготой и скидками при групповом посещении

9.1. Любое юридическое лицо имеет право обратиться к директору Учреждения с просьбой о выделении льготных билетов на мероприятия Учреждения.

9.2. При посещении мероприятий группой граждан, не позднее, чем за неделю до посещения Учреждения директору Учреждения направляется письменно оформленное обращение (заявка) в соответствии с пунктом 9.3. Положения. В случае предоставления заявки предъявление каких-либо дополнительных документов не требуется.

9.3. Обращение составляется на имя директора Учреждения на фирменном бланке организации, подписанное руководителем организации, в свободной форме, в его содержании необходимо отразить следующую информацию:

- а) количество предполагаемых льготных билетов и основание для льготы;
- б) дата и время предполагаемого посещения, и название мероприятия;
- в) ФИО куратора предполагаемой группы Зрителей и количество сопровождающих;
- г) контактную информацию.

9.4. Директор Учреждения рассматривает заявку и в течение трех рабочих дней администраторы Учреждения устно информируют юридическое лицо о результатах рассмотрения обращения по контактам, оставленным в письме.

9.5. Учреждение оставляет за собой право отказать в коллективной заявке при отсутствии достаточного количества свободных мест на указанное мероприятие или предложить посетить другое мероприятие Учреждения, или предложить сократить предполагаемое количество Зрителей.

9.6. Учреждение оставляет за собой право отказать в льготной коллективной заявке в случае несоответствия хотя бы одному из условий, указанных в пункте 7.7.

9.7. Учреждение оставляет за собой право отказать без объяснения причин, если в заявке отсутствуют льготные категории физических лиц, определенные настоящим Положением и действующим законодательством Российской Федерации.

9.8. Допускается посещение Учреждения одновременно несколькими группами лиц.

9.9. В случае одобрения заявки директором Учреждения кассир (уполномоченное лицо Учреждения) бронирует места для посещения (включая места для лиц, сопровождающих группу), на группу оформляются льготный Билет.

9.10. Ответственность за жизнь и здоровье лиц, имеющих право на льготы, при посещении Учреждения несет сопровождающее лицо.

9.11. На мероприятие (концерт), проводимое с привлечением сторонних организаций (приглашенных исполнителей) на платной основе, директор Учреждения устанавливает

предельное количество льготных билетов.

10. Иные условия предоставления льгот и скидок

10.1. Кроме лиц, указанных в Приложении №1 к настоящему Положению, Учреждение для поддержания своего имиджа, популяризации и повышения привлекательности, с целью привлечения бизнес-партнёров, а также для установления и поддержания сотрудничества, по согласованию с директором Учреждения, вправе предоставить бесплатное посещение мероприятий, проводимых в Учреждении, следующим категориям лиц:

- представители Учредителя (Министерство культуры Удмуртской Республики);
- представители государственных учреждений и организаций;
- представители общественных организаций и учреждений;
- представители средств массовой информации;
- другие официальные лица;
- сотрудники Учреждения.

10.2. Учреждение вправе на обращение государственных (муниципальных) и социально-значимых организаций, либо по указанию Учредителя или директора Учреждения предоставить индивидуальную скидку на посещение Учреждения.

10.3. Пригласительные билеты могут быть предоставлены на любое мероприятие Учреждения.

11. Возврат билетов

11.1. Настоящий порядок возврата Билетов (электронных билетов) устанавливается на основании Постановления 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».

11.2. Возврат денежных средств за билет, оплаченный «Пушкинской картой», осуществляется только на «Пушкинскую карту», которая использовалась для оплаты. На этот билет также распространяются правила, утвержденные Правительством Российской Федерации (Постановление Правительства РФ №1491 от 18.09.2020).

11.3. Денежные средства за Билет выплачиваются в размере, указанном на контрольно-кассовом чеке. Комиссионные сборы и другие выплаты за услуги банков в стоимость Билета не включаются и выплате Учреждением не подлежат.

11.4. Денежные средства за Электронный билет возвращаются в соответствии с правилами возврата билетной системы.

11.5. В случае непосещения мероприятия, нарушения Положения, стоимость Билета не возвращается.

11.6. В случае повреждения, порчи и утраты Билета дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

11.7. Учреждение не несет ответственность за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.

11.8. Возврат Билета и Электронных билетов производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника

в соответствии с Положением в зависимости от причины возврата.

12. Возврат билетов по инициативе зрителя

12.1. При возврате Билета, купленного в кассах Учреждения необходимо заполнить Заявление по одной из форм, закрепленных в Приложениях 2-4 настоящего Положения, с предоставлением документов, указанных в Заявлении. Заявление подается в кассе Учреждения в рабочие дни (понедельник-пятница) с 8.30 до 17.30 часов.

12.2. В случае возврата Билета, купленного в кассах Учреждения, сотрудник Учреждения вправе по согласованию со Зрителем заменить билет на другое мероприятие, равнозначное по стоимости.

12.3. Возврат Электронного билета производится самостоятельно в личном кабинете билетной системы на странице заказа.

12.4. В соответствии с положениями, предусмотренными частями одиннадцатой и двенадцатой статьи 52.1 «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», в зависимости от сроков подачи Заявления о возврате относительно даты проведения мероприятия Зрителю будет возвращен следующий процент от стоимости приобретенного билета:

- не позднее, чем за 3 календарных дня до дня проведения мероприятия, возвращается 100% цены билета;
- за 2 календарных дня и менее, до даты проведения мероприятия, Учреждение не возвращает Зрителем стоимость билета.

12.5. В исключительных случаях билеты могут быть возвращены в случае отказа Зрителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, произошедшими на момент проведения мероприятия, связанными с болезнью Зрителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (супруги, родители и дети, усыновители и усыновленные, дедушка, бабушка и внуки, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры). Зритель (его представитель) имеет право обратиться с соответствующим Заявлением не позднее даты и времени проведения мероприятия.

12.6. Подача Заявления в связи с болезнью или в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи или близким родственником Зрителя возможна:

- при покупке Билета в кассе - в электронной форме на почту rdnt_doc@rdnt.udmr.ru (с пометкой «Возврат билета») или очно в кассу Учреждения. К Заявлению о возврате в случае его направления в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя;
- при покупке Билета через билетную систему - в электронной форме в соответствии с правилами и по форме возврата билетной системы.

12.7. В случае подачи Зрителем Заявления о возврате в связи с болезнью или в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи или близким родственником в электронной форме Зритель представляет в кассу оригинал Заявления и документы, указанные в пунктах 12.8. и 12.9 Положения, не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

12.8. При подаче Заявления в связи с болезнью Зритель обязан предоставить следующие документы: 1) документ, удостоверяющий личность Зрителя; 2) неиспользованный Билет на мероприятие; 3) справку медицинского учреждения или листок нетрудоспособности по установленной форме.

12.9. При подаче Заявления в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи или

близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, Зритель обязан предоставить следующие документы: 1) документ, удостоверяющий личность Зрителя; 2) неиспользованный Комплект билета на мероприятие; 3) зарегистрированное медицинское свидетельство о смерти или свидетельство (справку) о смерти, выданное отделом записи актов гражданского состояния, при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не ранее чем за 10 дней, но не позднее даты мероприятия; 4) документы, подтверждающие степень родства.

12.10. К Заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного Билета.

12.11. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

12.12. Срок рассмотрения Заявления составляет не более 10 дней, начиная с даты его регистрации Учреждением. В случае невозможности предоставления документов, указанных в пунктах 12.8. и 12.9., срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

12.13. О принятом решении, о возврате денежных средств Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Зрителя способом, указанным в Заявлении.

12.14. В случае приобретения Билета за наличный расчет, возврат денежных средств по Заявлению осуществляется не позднее 10 дней с даты принятия решения о возврате денежных средств. В случае приобретения Билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по Заявлению осуществляется на банковскую карту, в сроки, установленные правилами платежных систем.

12.15. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 12.16. настоящего Положения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает Зрителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе. Способ сообщения Зрителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в Заявлении о возврате.

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

- а) форма и реквизиты Билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления Билета не соответствуют элементам оформления, установленным Учреждением, либо Билет содержит исправления или является поддельным;
- б) посетителем не представлены документы, предусмотренные пунктами 12.8. и 12.9. настоящего Положения;
- в) Заявление о возврате билета по собственной инициативе, представлено в Учреждение меньше чем за 3 дня до дня проведения мероприятия, Заявление о возврате билета по причинам, связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ представлено в Учреждение позднее даты и времени проведения мероприятия;
- г) билеты приобретены юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями по договору (по коллективным заявкам);
- е) билет оплачен путем безналичного перечисления денежных средств, если оплата производилась на основании выставленного Учреждением счета;
- ж) билет приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в отношении которых Учреждением принято решение о том, что такие билеты, не будут приниматься к возврату.

12.17. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

13. Возврат билетов в случаях отмены, замены или переноса мероприятия

13.1. В случае отмены, замены или переноса мероприятия Зритель вправе обратиться с Заявлением о возврате денежных средств в следующие сроки:

- при замене мероприятия - со дня объявления о замене и не позднее, чем за 3 дня до даты мероприятия;
- при отмене мероприятия - со дня его отмены до даты, когда отмененное мероприятие должно было состояться;
- при переносе мероприятия - со дня объявления о переносе и не позднее, чем за 3 дня до новой даты мероприятия.

После указанной даты билеты к возврату не принимаются и их стоимость Зрителю не возмещается.

13.2. Билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятия действительны на вновь объявленное мероприятие.

13.3. Учреждение при возврате Зрителем билета на мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Учреждением мероприятие либо вернуть стоимость билета.

13.4. Информация о замене, отмене или переносе мероприятия, о порядке и сроках возврата билетов размещается на сайте Учреждения.

14. Нахождение в Учреждении и просмотр мероприятий (концертов)

14.1. Пуск Зрителей в Учреждение начинается за 45 минут до начала мероприятия (концерта). Вход в зрительный зал возможен не ранее чем за 15 минут до начала мероприятия (концерта). Вход в зрительный зал после третьего звонка запрещен.

14.2. Проход в Учреждение осуществляется строго по Билету или Электронному билету.

14.3. В случае обнаружения у Зрителя запрещенные к проносу в Учреждение предметы, администрация Учреждения имеет право отказать ему в посещении Учреждения.

14.4. После мероприятия (концерта) не позднее окончания работы гардероба Зрители обязаны покинуть помещения Учреждения.

14.5. Зрители обязаны занимать места, согласно номера ряда и места, указанных в билете.

14.6. Запрещается занимать без согласования с администрацией места отличные от указанных в билетах.

14.7. Администрация Учреждения имеет право осуществлять проверку у Зрителей наличия и действительности билетов.

14.8. Опоздавшие Зрители, в виде исключения, могут посмотреть первый акт мероприятия (концерта) на имеющихся свободных местах (при наличии таковых), при этом занимая места, предложенные контролером (свободные крайние места, и места в последних рядах), а в антракте пересесть на места, указанные в билетах.

14.9. Запрещается стоять между рядами, в проходах и у дверей во время мероприятия (концерта).

14.10. На время мероприятия (концерта) необходимо выключить мобильные телефоны, автомобильные сигнализации или переключить их в беззвучный режим работы.

14.11. За нарушение порядка в зрительном зале администрация учреждения имеет право потребовать от нарушителя выйти из зрительного зала и в случае невыполнения требования вывести его из зрительного зала.

14.12. При групповом посещении мероприятия (концерта), старший группы и родители принимают на себя полную ответственность за каждого ребенка группы.

15. Гардероб

15.1. Верхнюю одежду Зрители должны сдавать в гардероб.

Учреждение не отвечает за утрату денег и других вещей, оставленных Зрителем без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

15.2. При утере номерка или утраты личных вещей из гардероба, Зритель должен обратиться к работнику гардероба или дежурному администратору Учреждения.

15.3. Одежда Зрителю, потерявшему номерок, выдается в последнюю очередь.

15.4. В случае утери номерка из гардероба, Зритель возмещает Учреждению его стоимость.

15.5. После окончания мероприятия (концерта) гардероб работает в течение 20 минут.

16. Прочие условия посещения Учреждения

16.1. Во время нахождения в Учреждении Зрители обязаны: бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящее Положение.

Зритель в случае причинения учреждению материального ущерба обязан возместить его в полном объеме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

16.2. В Учреждения Зрителям запрещено:

- входить в зрительный зал в верхней одежде, с едой и напитками;
- находиться в состоянии наркотического или алкогольного опьянения;
- пользоваться аудиоаппаратурой во время просмотра мероприятия;
- посещать Учреждение с животными;
- сорить, разбрасывать мусор;
- перемещать предметы интерьера;
- находиться в пачкающей одежде или с предметами, которые могут испачкать других зрителей;
- курить на территории Учреждения;
- заходить на сцену, в технические и служебные помещения.

16.3. В целях безопасности Зрителей в помещения Учреждения запрещено проносить оружие, огнеопасные, взрывчатые, ядовитые, пахучие и радиоактивные вещества, колющие и режущие предметы, пиротехнические устройства, лазерные фонарики, наркотические вещества, алкогольные напитки, чемоданы, крупные сумки и сумки.

16.4. Запрещается входить за установленные ограждения, открывать окна, сидеть и стоять в проходах и на лестницах в зрительских залах, входить в помещения, закрытые для посещения, наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания, демонстрировать символику, направленную на разжигание расовой, социальной, национальной и религиозной ненависти.

16.5. В Учреждении следует вести себя корректно по отношению к окружающим, не провоцировать конфликты и не мешать другим гостям.

16.6. Зрители, не выполняющие законные указания администрации Учреждения и обслуживающего персонала, нарушающие правила и нормы поведения могут быть удалены из Учреждения, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается.

16.7. При возникновении чрезвычайного происшествия и включении сигнала тревоги, Зрители должны выполнять указания работников Учреждения.

16.8. Для удобства посещения Учреждения маломобильными Зрителями со стороны центрального входа и со стороны запасного входа в Учреждение сделан отдельный вход-пандус. При посещении Учреждения Зрителями на инвалидных колясках, просим (по возможности) заранее сообщить об этом кассиру или администратору по телефону +7 (3412) 908-953. Это необходимо для выбора оптимального места в зрительном зале и беспрепятственного доступа в зрительную часть Учреждения.

16.9. При посещении Учреждения маломобильными Зрителями с правой стороны фасада здания Учреждения находится кнопка вызова администратора.

Приложение №1

к Положению об условиях посещения АУК УР «РДНТ», реализации и возврате билетов, льготах и скидках на проводимые мероприятия

1. Перечень лиц, имеющих право льготного посещения АУК УР «РДНТ»:

Размер льготы (стоимость билета)	Категория лиц, имеющих право на приобретение льготных билетов	Документы, подтверждающие право на льготу
Бесплатно	Участники ВОВ и приравненные к ним категории граждан	Паспорт, удостоверение ветерана или участника ВОВ
Бесплатно *	Дети-инвалиды и дети- сироты в составе организованных групп	Заявка от юридического лица в письменной форме с указанием количества предполагаемых посетителей и основанием для льготы: свидетельство о рождении, паспорт, справка об инвалидности либо удостоверение с отметкой об инвалидности
50% от стоимости билета	Члены многодетных семей (в том числе родители)	Свидетельство о рождении детей, удостоверение многодетного родителя
50% от стоимости билета	Инвалиды всех групп с одним сопровождающим	Паспорт, справка об инвалидности либо удостоверение с отметкой об инвалидности
50% от стоимости билета	Участники и ветераны боевых действий	Паспорт удостоверение ветерана боевых действий
Бесплатно	Герои РФ, герои СССР, герои Социалистического труда, герои труда, полные кавалеры ордена Славы	Паспорт, удостоверение
50% от стоимости билета	Дети сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей	Свидетельство о рождении, либо паспорт, документ, подтверждающий статус ребенка
50% от стоимости билета	Родители детей, занимающихся в творческих коллективах АУК УР «РДНТ», при посещении	Паспорт

	отчетных концертов творческих коллективов	
Стоимость билета – 100 рублей на любое свободное место за один час до начала мероприятия	Студенты республиканских образовательных организаций, подведомственных Министерству культуры УР	Студенческий билет или справка об обучении в образовательном учреждении
50% от стоимости билета	Военнослужащие, принимающие участие в специальной военной операции	Справка об участии в специальной военной операции, удостоверение ветерана боевых действий
50% от стоимости билета	Супруга (супруг), дети до 17 лет, родители участника специальной военной операции	Справка, подтверждающая статус члена семьи участника специальной военной операции, документ, подтверждающий родство с участниками СВО
5 % от стоимости билета (в случае коллективной заявки от 20 человек)	Члены первичной профсоюзной организации	Членский билет члена профсоюза или дисконтная карта члена профсоюза

2. Перечень скидок, дающих право на льготное посещение АУК УР «РДНТ»:

Размер скидки (стоимость билета)	Категория лиц, имеющих право на приобретение билетов со скидкой	Документы, подтверждающие право на скидки
Бесплатно ** (с предоставлением места) Группа от 10 до 20 детей - 1 сопровождающий Группа от 20 до 30 детей - 2 сопровождающих Группа от 30 и более детей - по согласованию	Сопровождающий группы детей дошкольного или школьного учреждения	Без предъявления документов
По договоренности <i>(Размер предоставляемой скидки обговаривается с директором Учреждения и прописывается в договоре на оказание платных услуг или в приказе Учреждения)</i>	Групповое посещение по предварительной заявке	Заявка, оформленная в соответствии с пунктом 9.3. настоящего Положения

*согласно п.9.11 Положения на мероприятии (концерт), проводимом с привлечением сторонних организаций (приглашенных исполнителей) на платной основе, директор Учреждения устанавливает предельное количество льготных билетов.

** включая группы лиц, купивших билеты в рамках программы «Пушкинская карта».

Приложение №2

к Положению об условиях посещения АУК УР «РДНТ»,
реализации и возврате билетов, льготах и скидках на
проводимые мероприятия

в АУК УР «РДНТ»

от

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
зрителя (его представителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта:

Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения
зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного Комплекта билета (бумажный билет и кассовый чек).
- 3) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате/отказе в возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении	по электронной почте, указанной в настоящем заявлении
---	---

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку АУК УР «РДНТ» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом: от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией)

Заявление принято: " _____ "20 ____ г.

(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: " _____ "20 ____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение №3

к Положению об условиях посещения АУК УР «РДНТ»,
реализации и возврате билетов, льготах и скидках на
проводимые мероприятия

в АУК УР «РДНТ»

от

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии)
зрителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес:

Электронная почта:

Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения
зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного Комплекта билета (бумажный билет и кассовый чек).
- 3) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 4) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате/отказе в возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении	по электронной почте, указанной в настоящем заявлении
---	---

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре. Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку АУК УР «РДНТ» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

(заполняется организацией)

Заявление принято: "_____" 20____ г.

(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: "_____" 20____ г.

Решение о возврате: _____

Приложение №4

к Положению об условиях посещения АУК УР «РДНТ»,
реализации и возврате билетов, льготах и скидках на
проводимые мероприятия

В АУК УР «РДНТ»
от

(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при
наличии) Зрителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа,
удостоверяющего личность, кем и когда такой документ
выдан)

Адрес:

Электронная почта:

Телефон:

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за билет в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд)	
Стоимость билета	
Серия и номер билета	
Информация о форме оплаты покупки билета (наличный или безналичный расчет)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного Комплекта билета (бумажный билет и кассовый чек).
- 3) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 4) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 5) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате/отказе в возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем
заявлении

по электронной почте, указанной в настоящем
заявлении

С требованиями к возврату билетов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку АУК УР «РДНТ» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией)

Заявление принято: "_____" 20____ г.

(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: "_____" 20____ г.

Решение о возврате: _____