

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГАУК АО «Астракино»

  
М.В.Баранова

(приказ № 31-од от «18» апреля 2024г.)



## ПОЛОЖЕНИЕ О ПРОДАЖЕ И ВОЗВРАТЕ БИЛЕТОВ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о продаже и возврате билетов (далее — Положение) определяет порядок возврата билетов зрителями государственного автономного учреждения культуры Астраханской области «Астракино».

1.2. Положение разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Федеральным законом о внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре» Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей", Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Уставом ГАУК АО «Астракино».

1.3. Положение доводится до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале Кинотеатра и на официальном сайте Астракино.рф.

1.4. Покупка билета является безоговорочным принятием зрителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п.3 ст. 434-ГК РФ).

1.5. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Кинотеатром, зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Кинотеатром), а также согласие с Положением.

1.6. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета. Билет представляет собой документ, оформленный по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры РФ от 1 июня 2021 г. N 740 "Об утверждении формы билета как бланка строгой отчетности, который используется при проведении показа фильма в кинозале", содержащий информацию об условиях договора со зрителем, по которому кинотеатр является исполнителем.

1.7. Билет должен содержать следующую информацию :

1.7.1. Наименование организации, ее организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), ОГРН, ИНН, место нахождения юридического лица;

1.7.2. Серия и номер билета или уникальный номер билета;

1.7.3. Сведения о демонстраторе фильма;

1.7.4. Название кинотеатра, адрес кинотеатра;

1.7.5. Сведения о показе

- название фильма;

- название сеанса (если отличается от названия фильма);

- формат фильма (2D, 3D и иные форматы фильма);
- номер прокатного удостоверения, знак информационной продукции;
- знак информационной продукции;
- номер или название зала, дата сеанса, время сеанса, номер ряда, номер места, цена билета, информация о скидке (при наличии);

1.7.6. «В рамках программы "ПУШКИНСКАЯ КАРТА"» ( в случае реализации билета (в том числе электронного билета)

1.7.7. Сведения об изготовителе бланка билета.

1.8. В соответствии со ст. 782 ГК РФ и ст. 32 Закона «О защите прав потребителей» зритель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет при условии оплаты кинотеатру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

1.9. В случае повреждения, порчи и утраты билета дубликат не выдается и деньги не возвращаются.

1.10. Билет не подлежит возврату и обмену в случае опоздания зрителя к началу киносеанса/киносеанса.

1.11. Официальное оповещение об отмене или замене киносеанса производится на интернет-сайте и других информационных ресурсах Кинотеатра.

1.12. Кинотеатр не производит возврат билетов на киносеанс, поставщиком услуг которых не является.

## **2. Продажа билетов**

2.1. Зритель может приобрести реализуемые Кинотеатром билеты на киносеанс:

- в кассе кинотеатра по адресу: г. Астрахань, ул. Ахматовская/Кирова д.9/13. (время работы кассы с 09.00 до 21.00, без выходных дней);
- на официальном сайте Кинотеатра Астракино.рф.;
- в кассах и на сайтах билетных операторов;

2.2. Кинотеатр не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Кинотеатра.

## **3. Возврат билетов**

3.1. Зрители Кинотеатра вправе вернуть билеты, приобретенные как в кассе кинотеатра, так и у организаций и физических лиц, оказывающих Кинотеатру услуги по распространению билетов.

3.2. Возврат билетов осуществляется в часы работы кассы Кинотеатра по адресу: г. Астрахань, ул. Ахматовская/Кирова д.9/13.

3.3. При возврате билетов зрителю должен предоставить Кинотеатру:

- 3.3.1. подлинник билета;
- 3.3.2. кассовый чек либо квитанцию на оплату билета (при условии оплаты по банковской карте через терминал, установленный в кассе Кинотеатра);
- 3.3.3. заявление о возврате билета;
- 3.3.4. документ, удостоверяющий личность (общегражданский паспорт, заграничный паспорт, паспорт моряка, паспорт иностранного гражданина);

3.3.5. согласие на обработку персональных данных.

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается.

3.5. Возврат билетов менее чем за 1 (один) час до начала киносеанса не производится.

3.6. Стоимость бронирования, доставки, комиссионных сборов и любых других наценок, который зритель уплатил при приобретении билетов, не возвращаются.

3.7. В случае если билеты были приобретены у официальных представителей Кинотеатра, к возврату принимаются только билеты (бланки строгой отчетности), денежные средства возвращаются при этом наличными деньгами в полном размере за вычетом комиссии, взятой агентом за оформление билета. За возвращением комиссии зритель вправе обратиться к лицам, которым была уплачена комиссия. Комиссия возвращается зрителю только в случае отмены киносеанса.

3.8. Билеты с поврежденным контролем возврату не подлежат.

3.9. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается.

3.10. Не подлежат возврату зрителю билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе.

3.11. Возврат денежных средств зрителю осуществляется в следующем порядке:

3.12.1. За билеты, приобретенные за наличный расчет - в день обращения с заявлением о возврате наличными денежными средствами, а в случае отсутствия денежных средств в кассе в день обращения – возврат производится в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней.

3.12.2. За билеты, приобретенные путем безналичного перечисления денежных средств – в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента обращения с заявлением о возврате путем безналичных денежных средств.

3.1.3. При возврате билетов, купленных через официальных представителей Кинотеатра (Кассир.ру и др.), зритель обязан распечатать бланки строгой отчетности в кассах соответствующей организации. Далее заполнить заявление по установленной форме в кассе Кинотеатра. Денежные средства возвращаются зрителю наличными деньгами.

#### **4. Возврат билетов в случае отмены/замены/переносе киносеанса**

4.1. Билеты принимаются к возврату:

- при замене киносеанса – с момента официального оповещения Кинотеатром о замене киносеанса до начала замененного киносеанса;

- при переносе киносеанса – с момента официального оповещения Кинотеатром о переносе киносеанса до начала перенесенного киносеанса;

- при отмене киносеанса – с момента официального оповещения Кинотеатром об отмене киносеанса в порядке, предусмотренном разделом 3 Положения.

4.2. Кинотеатр вправе предложить зрителю обменять билет на другой сеанс при наличии свободных мест.

Приложение:

1. Бланк заявления о возврате билета.
2. Согласие на обработку персональных данных.

Форма бланка заявления о возврате билета

Директору  
ГАУК АО «Астракино»

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО),  
В связи с

отменой/заменой/переносом киносеанса,  
иные причины: \_\_\_\_\_ (указать)  
прошу вернуть мне денежные средства за билет, приобретенный на  
киносеанс \_\_\_\_\_,  
\_\_\_\_\_ (название, дата и время)

Проводимый: ГАУК АО «Астракино»  
Реквизиты билета: ряд \_\_\_\_\_ место(а) \_\_\_\_\_, в количестве \_\_\_\_\_ шт.  
На сумму \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) руб.

Билет(ы) (бланк(и) строгой отчётности) прилагаю.

С условиями возврата денежных средств согласно пункту 2.12 Положения о продаже и возврате билетов ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

1. Реквизиты банковской карты (при условии покупки билета в Кассе кинотеатра)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. За наличный расчёт:

паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_ Номер телефона \_\_\_\_\_

Сумма к выдаче составляет \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) руб.

Дата заполнения: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

Заявление принято «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

ФИО кассира \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

СОГЛАСИЕ  
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, \_\_\_\_\_,  
(ФИО)  
паспорт \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ выдан «\_\_» \_\_\_\_\_ года

даю свое согласие на обработку в государственном автономном учреждении культуры Астраханской области «Астракино»

моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях возврата билетов на кинопоказ/сеанс государственного автономного учреждения культуры Астраханской области «Астракино» в соответствии с Положением о продаже и возврате билетов, утв. приказом № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ года, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Астракино» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

"\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
Расшифровка подписи