Приложение №\_\_\_ к приказу №\_\_\_\_\_ АУ «РДНТ «Айылгы»

Правила продажи электронных билетов

 на официальном сайте АУ «РДНТ Айылгы» и порядок их возврата

1. ОБЩИЕПОЛОЖЕНИЯ.
	1. Настоящие Правила продажи и возврата Электронных билетов (далее по тексту -Правила) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя и Продавца (Учреждения) при продаже Электронных билетов с использованием функционала официального сайта Автономного учреждения «Районный дом народного творчества «Айылгы».
	2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:
		1. Мероприятие — культурно-массовое мероприятие, спектакль, концерт или другое зрелищное представление и мероприятие проводимое или организуемое Учреждением в определенное время и дату.
		2. Заказ — хранимое в электронном виде в виде связанных записей в базах данныхсоглашение между Пользователем и Учреждением о намерении приобрести один илинесколько Электронных билетов на одно Мероприятие. Заказ содержит уникальный номер, описание мест (сектор, ряд, место, стоимость), информацию о Мероприятии и Пользователе (Покупателе) его оформившем.
		3. Электронный билет — документ в виде компьютерного файла, автоматическиформируемый на сайте Учреждения (aiylgy.ru), содержащий билетную информацию (наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, сектор, ряд, место, стоимость, возрастной ценз и уникальный идентификатор электронного билета — цифровой код). Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.
		4. Билет — документ, содержащий билетную информацию (серия и номер билета, наименование Мероприятия, дата и время начала, место проведения, сектор, ряд, место, стоимость, возрастной ценз), напечатанный на бланке, изготовленном типографским способом. Является Договором возмездного оказания услуг в сфере культуры.
		5. Электронный чек — электронная копия фискального чека — документ учета, полученный с использованием кассового аппарата с фискальным накопителем. Является документом, подтверждающим расчет Покупателя с Продавцом (оплата товара либо возврат денежных средств).
		6. Покупатель — физическое лицо, совершившее приобретение Билета, оплатившее его стоимость.
		7. Зритель — лицо, посещающее Мероприятие и предъявляющее Электронный билет в целях подтверждения права на посещение Мероприятия.
		8. Пользователь — физическое лицо, прошедшее на сайте Учреждения процедуру регистрации и имеющее доступ к сервису продажи Электронных билетов.
	3. Приобретая Электронный билет Учреждения, Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил продажи и возврата электронных билетов.
	4. Покупатель и Зритель несут ответственность за сохранность и целостность напечатанной на бумаге копии Электронного билета, напечатанной на бумаге копии Электронного чека, необходимых для подтверждения права посещения Мероприятия и подтверждения факта покупки. Распечатанные на бумаге копии документов с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями являются не действительными и освобождают Учреждение от каких-либо обязательств по ним.
	5. При выявлении факта незаконного приобретения или использования Электронного билета, администрация Учреждения может принять решение о запрете посещения Зрителем мероприятия или об удалении Зрителя, допущенного в Театр по такому Электронному билету.
	6. Электронный билет действителен для одного лица, независимо от возраста.
	7. Не производится возврат денежных средств за нереализованное по вине Покупателя или Зрителя право посещения Мероприятия, за исключением случаев, прямо прописанных в настоящих Правилах.
	8. Пользователь несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные насайте Учреждения под его именем (с использованием его логина и пароля), и обязан любым доступным способом немедленно уведомить Учреждение о случае несанкционированного использования его учетных данных.
2. ПОРЯДОК ПРОДАЖ И БИЛЕТОВ НА САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ
	1. Возможность покупки Электронных билетов на сайте Учреждения предоставляется Пользователям, прошедшим регистрацию и подтвердившим адрес электронной почты.
	2. Продажа Электронных билетов на сайте Учреждения производится в российских рублях по указанным на сайте ценам (номиналу) с использованием безналичных платежных средств (включая, но не ограничиваясь банковскими картами международных платежных систем МИР, VISA, MasterCard).
	3. Учреждение вправе ограничить количество приобретаемых единовременно (в одном Заказе) Электронных билетов на отдельные Мероприятия Учреждения. Один Заказ может содержать билеты только на одно Мероприятие.
	4. Оформить заказ на определенное Мероприятие можно на странице покупки, перейдя на нее из раздела «Купить билет» или по ссылке «Купить билет» из раздела «Афиша», блока календаря на главной странице или другого блока на сайте со ссылкой «Купить билет». Страница покупки содержит название Мероприятия, блок со ссылками на конкретные даты Мероприятия, между которыми можно переключаться и схематичное изображение зала с выделенными свободными для заказа местами на определенную дату, выделенную в блоке дат. На схеме зала свободные места отмечены разным цветом, в соответствии с ценой места; верхней части блока с изображением сцены присутствует «легенда» соответствия цвета места и стоимости.
	5. Нажатие на свободное место приводит к включению его в Заказ, при этом на схеме такое место выделяется оформлением, а в нижней части страницы появляется блок Заказа с указанием количества билетов и общей стоимости Заказа. Повторное нажатие на выбранное место приводит к исключению его из Заказа, при этом в нижнем блоке изменяется количество билетов и общая стоимость Заказа. Каждое место при выборе бронируется на 30 минут, если в течение этого времени место не выкуплено, оно исключается из Заказа и появляется в свободной продаже.
	6. Для оплаты Заказа необходимо нажать на нижний блок Заказа, на котором указано количество билетов и общая стоимость; в открывшемся блоке необходимо перепроверить название Мероприятия, дату проведения и выбранные места. Здесь же можно изменить адрес электронной почты для получения Электронных билетов и свой номер телефона, необходимый для связи с Покупателем вслучае отмены/замены Мероприятия. Нажатие кнопки «ОПЛАТИТЬ» приводит к открытию формы оплаты на сайте компании - эквайринга, ответственной за обработку платежей. В открывшейся форме необходимо ввести данные любого доступного вам средства платежа.
	7. В случае успешной оплаты компания-эквайринго тправляет Покупателю Электронный чек на указанный им адрес электронной почты, а сайт Учреждения генерирует Электронный билет(билеты) и так же отправляет их наэлектронную почту Покупателя; письмо так же содержит ссылку на скачивание дубликата Электронного билета (билетов). Все электронные билеты по всем Заказам Покупателя так же доступны на сайте Учреждения в подразделе «Заказы» раздела «Личный кабинет».
	8. Приобретенные Покупателем Электронные билеты в обязательном порядке должны быть распечатаны на печатающем устройстве (принтере) на листе бумаги формата А4(односторонняя печать). Учреждение не предоставляет услугу печати Электронного билета.
	9. При оплате Электронного билета на сайте Учреждения действуют следующие Правила его использования:
		1. Распечатанный Электронный билет предоставляет право пройти в Учреждение через систему контроля доступа, на указанное в Электронном билете Мероприятие Учреждения;
		2. Электронный билет действителен для одного лица, и дает право однократного прохода на указанное в Электронном билете Мероприятие Учреждения;
		3. Распечатанный Электронный билет с исправлениями (выполненными ручкой, карандашом или иным пишущим предметом, либо выполненными на печатающем устройстве или нанесенные на билет иным способом) считается недействительным;
		4. В случае необходимости подтверждения прав на посещение Мероприятия Учреждения (в том числе для урегулирования возможных спорных ситуаций между Зрителями) Зрителю необходимо предъявить сотруднику Учреждения (билетеру, администратору) Электронный чек, подтверждающий факт оплаты Электронного билета на сайте Учреждения;
		5. При необходимости Покупатель (Зритель) может получить билетные бланки позаказу, оформленному и оплаченному на сайте Учреждения, обратившись в день проведения Мероприятия в кассу Учреждения. Для получения бланка необходимо предъявить номер заказа и документ, удостоверяющий личность либо распечатанный Электронный билет.
	10. Учреждение имеет право ограничить Пользователя в использовании личного кабинета на сайте Учреждения и покупке Электронных билетов на Мероприятия Учреждения в случае нарушения Пользователем утвержденных Учреждением и размещенных на сайте прав или требований.
3. ПОРЯДОК ВОВЗРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ОПЛАЧЕННЫЙ НА САЙТЕ УЧРЕЖДЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ
	1. Возврат денежных средств Учреждением производится только за Электронные билеты, приобретенные на официальном сайте Учреждения(aiylgy.ru).
	2. Возврат денежных средств осуществляется только на то платежное средство, с которого осуществлялась оплата при покупке Электронных билетов.
	3. Порядок возврата денежных средств в случае отмены, замены, переноса Мероприятия по инициативе Учреждения:
		1. Информация о порядке и сроках возврата денежных средств за Электронный билет по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Учреждения размещается на официальном Сайте Учреждения aiylgy.ru.
		2. Электронный билет, купленный на перенесенное или замененное Мероприятие, действителен на вновь объявленное Мероприятие, при этом Покупатель в праве потребовать возврата уплаченных за Электронный билет денежных средств.
		3. Денежные средства за возвращенный Электронный билет выплачиваются (перечисляются) исходя из стоимости (номинала), указанной на Электронном билете.
	4. Порядок возврата денежных средств за оплаченный Электронный билет по инициативе Покупателя:
		1. Покупатель имеет право обратиться в Учреждение с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Электронный билет, путем направления на электронную почту Учреждения aylgy.churapcha@mail.ru копии(сканкопии, графического образа, фотографии) Заявления, подготовленного по установленной Учреждением форме, копии документа, удостоверяющего личность, а так же Электронного билета.
		2. В случае отказа от посещения Мероприятия Учреждения, и обращения Покупателя с заявлением о возврате денежных средств за Электронный билет, возврат осуществляется в следующем порядке:
			1. при обращении не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 100(сто) процентов цены Электронного билета;
			2. при обращении менее чем за 10(десять) дней, но не позднее чем за5(пять) календарных дней до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 50(пятьдесят) процентов цены Электронного билета;
			3. при обращении менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия сумма возврата составляет 30(тридцать) процентов цены Электронного билета;
			4. при обращении менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия, Учреждение не возвращает деньги за Электронный билет.
			5. Ограничения, установленные пунктами 3.42.1–3.4.2.4. не распространяются на случаи возврата Билетов, определенные пунктом 3.4.3. настоящих Правил.
		3. В случае, отказа Зрителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Зрителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ и до момента принятия Правительством РФнормативно-правового акта, определяющего правила и условия возврата Билета (в том числе Электронного билета) по настоящему основанию, возврат Электронного билета осуществляется в следующем порядке:
			1. По факту болезни Покупатель имеет право возвратить Учреждению по одномуЭлектронному билету на каждое Мероприятие, прошедшее в период болезни,подтвержденной документально. По факту смерти лица, являвшегося членом семьи или близким родственником Учреждение принимает от покупателя возврат Электронного билета, если дата Мероприятия совпала с датой смерти члена семьи/близкого родственника, а также если данное событие произошло после покупки Электронного билета, но не ранее 10 (десяти) дней до даты проведения Мероприятия.
			2. Покупатель обязан заблаговременно, но не позднее указанного на билете времени начала Мероприятия, сообщить Театру об отказе от посещения Мероприятия (с указанием конкретной причины отказа) и желании вернуть Электронный билет. Данное сообщение должно быть передано путем направления электронного письма на адрес электронной почты aylgy.churapcha@mail.ru. или на кассе учреждения.
			3. Не позднее 30 (тридцати) дней с даты проведения Мероприятия, Покупатель обязан направить в адрес Учреждения документы, указанные в пункте 3.4.1.настоящих Правил, а также приложить копии (скан-копии, графического образа, фотографии) документа подтверждающего факт болезни (справка, листок нетрудоспособности), или копии документов, подтверждающих родство с умершим близким родственником/членом семьи и копии свидетельства осмерти.
	5. Учреждение не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователю. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом, платежными системами.
	6. Размер ответственности Учреждения перед Покупателем ограничен стоимостью оплаченных Билетов, спорные вопросы между Учреждением и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

Приложение №\_\_\_ к приказу №\_\_\_\_\_ АУ «РДНТ «Айылгы»

От

ФИО

Документ,удостоверяющийличность

(наименование,серия,номер,кем,когдавыдан)

(адресэлектроннойпочты)

 Телефон: +7

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу возвратить мне денежные средства в безналичном порядке на мое платежное средство за приобретенные в на официальном сайте учреждения (www://aiylgy.ru) Электронный билет на мероприятие: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(указать наименование)

На « » \_\_20 г.в \_\_часов, в количестве \_\_\_\_\_штук, стоимостью\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ руб., номер заказа \_\_\_\_\_\_\_\_.

Причиной возврата билета явилось \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

 Настоящим подтверждаю, что с Пользовательским соглашением ознакомлен и возражений не имею.

Документы к заявлению прилагаю:

1. Копию документа, удостоверяющего личность на л.
2. Электронный билет(ы) в количестве шт.

3.

4.

«\_ » 20 г. подпись