



УТВЕРЖДЕНО:

Приказом исполнительного директора

АНО «Геленджик-2035»

№ 33/В от 29 марта 2024 г.

## Правила продажи и возврата билетов

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов распространяются на Мероприятия, организатором которых является Культурно-развлекательный Центр «Геленджик Арена» (далее - КРЦ «Геленджик Арена»).
- 1.2. Продажа и возврат билетов, на Мероприятия, организатором которых выступает другая организация (заказчик), происходят на условиях, согласно установленным правилам организатора
- 1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Гражданским кодексом Российской Федерации, и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на спектакли, концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее – Мероприятия), проводимые КРЦ «Геленджик Арена».
- 1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте КРЦ «Геленджик Арена».
- 1.5. КРЦ «Геленджик Арена», в случае организации Мероприятия, обязуется сделать все возможное, чтобы Мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация КРЦ «Геленджик Арена» оставляет за собой права вносить изменения в актерский состав Мероприятий, без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.

### 2. Основные понятия и термины

**Покупатель** - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет/электронный билет, на условиях соблюдения настоящих Правил;

**Мероприятие** - культурно-досуговое мероприятие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – Билета;

**Билет** - документ строгой отчетности, удостоверяющий право Покупателя на посещение Мероприятия и содержащий всю необходимую информацию о Мероприятии, выделенном Покупателю месте на Мероприятии (секторе, ряде и прочее), а также цене;

**Электронный билет** - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право Покупателя на посещение зрелищного Мероприятия, проводимого учреждением;

**Сайт** - WEB-Сайт КРЦ "Геленджик Арена", размещенный по электронному адресу: [www.gelenarena.ru](http://www.gelenarena.ru), предназначенный для размещения информации, оформления и оплаты Билетов на Мероприятия.

### 3. Порядок продажи билетов

3.1. Покупатель может приобрести Билеты на Мероприятия:

- в кассах КРЦ «Геленджик Арена», расположенных по адресу: г. Геленджик, проспект Геленджикский, 171;
- на официальном Сайте КРЦ «Геленджик Арена», [www.gelenarena.ru](http://www.gelenarena.ru);
- у официальных партнеров, действующих на основании гражданско-правового договора;
- у официальных билетных операторов;

**КРЦ «Геленджик Арена» не несет ответственности за поддельные Билеты и Билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями КРЦ «Геленджик Арена».**

3.2. Наличие Билетов на конкретные даты и Мероприятия Покупатель может уточнить в кассе или на официальном Сайте КРЦ «Геленджик Арена».

3.3. При покупке Билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о Мероприятии, наличии льгот, правилах посещения КРЦ «Геленджик Арена».

3.4. Приобретая Билет на Мероприятие, проводимое КРЦ «Геленджик Арена», Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (КРЦ «Геленджик Арена»), а также согласие с данными Правилами.

3.5 Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю Билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- наименование и вид услуги;
- время оказания услуги (время проведения Мероприятия);
- место проведения Мероприятия, а также место Покупателя в зрительном зале;
- цена услуги, и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

#### **4. Порядок возврата билетов**

4.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом «О защите прав потребителей» и Федеральным законом №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Покупатель Билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты КРЦ «Геленджик Арена» фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

4.2. В случае возврата билета:

- не позднее чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия, касса КРЦ «Геленджик Арена» возмещает Покупателю 100% от стоимости Билета;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения Мероприятия, касса КРЦ «Геленджик Арена» возмещает Покупателю 50% от стоимости Билета;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия, касса КРЦ «Геленджик Арена» возмещает Покупателю 30% от стоимости Билета;
- менее чем за 3 дня до проведения Мероприятия, Покупателю не возмещается стоимость Билета (если иное не определено Администрацией КРЦ «Геленджик Арена).

4.3. В случае опоздания на Мероприятие, не посещения Мероприятия по какой-либо причине, касса КРЦ «Геленджик Арена» не возмещает Покупателю стоимость Билета.

4.4. В случае повреждения, порчи и утраты Билетов и кассовых чеков дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

#### **5. Возврат Билетов, приобретенных в кассах КРЦ «Геленджик Арена»**

5.1. Возврату в кассу КРЦ «Геленджик Арена» подлежат оригиналы Билетов, приобретенные только в кассе КРЦ «Геленджик Арена». Возврат билета производится строго при наличии кассового чека.

5.2. Возврат денежных средств производится в следующем порядке:

- за Билеты, приобретенные в кассах КРЦ «Геленджик Арена» за наличный расчет, возврат денежных средств производится в кассе КРЦ «Геленджик Арена»;
- за Билеты, приобретенные в кассах КРЦ «Геленджик Арена» по банковской карте, возврат денежных средств производится в кассе КРЦ «Геленджик Арена» при наличии банковской карты, с которой осуществлялось списание



денежных средств при покупке Билета (срок зачисления денежных средств на банковскую карту зависит от обработки платежей банком держателя карты).

## **6. Возврат Билетов, приобретенных у партнеров КРЦ «Геленджик Арена»**

6.1. Для возврата Билетов, приобретенных у официальных представителей КРЦ «Геленджик Арена» и у официальных билетных операторов КРЦ «Геленджик Арена» необходимо обращаться непосредственно к билетному оператору, у которого был приобретен Билет.

## **7. Возврат электронных Билетов**

7.1. Для возврата Электронных Билетов, приобретенных на официальном Сайте КРЦ «Геленджик Арена», необходимо написать письмо (в свободной форме, с указанием ключевых сведений) на электронный адрес технической поддержки Покупателя:

- при покупке посредством виджета "Единое поле": [help@edinoepole.ru](mailto:help@edinoepole.ru);
- при покупке посредством виджета "Интикетс": [support@intickets.ru](mailto:support@intickets.ru).

## **8. Возврат Билетов**

### **по причине отмены, замены и переноса Мероприятия**

8.1. В случаях замены, отмены или переноса Мероприятия стоимость сдаваемых Билетов возмещается Покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится только при наличии оригинала Билета с неповрежденным контролем.

8.2. Билеты принимаются в следующие сроки:

- **при замене** Мероприятия – с момента официального оповещения о замене Мероприятия до начала замененного Мероприятия;
- **при переносе** Мероприятия – в течение 15 дней с момента официального оповещения о переносе Мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного Мероприятия;
- **при отмене** Мероприятия - с момента официального оповещения об отмене до даты, когда Мероприятия должно было состояться, а также в течении 10 календарных рабочих дней после даты Мероприятия

8.3. КРЦ «Геленджик Арена», в случае организации Мероприятия, оставляет за собой право, в исключительных случаях, заменять программу и исполнителей в Мероприятии. В случае замены Мероприятия или заявленных исполнителей, (если

Покупатель не согласен с заменой), полный возврат стоимости Билетов возможен до начала замененного Мероприятия.

8.4. Во всех случаях Билеты принимаются на основании письменного заявления/обращения о возврате Покупателя, при наличии документа удостоверяющего личность Покупателя, оригинала Билета и чека оплаты;

8.5. Сданные покупателем Билеты (места в зале) могут продаваться кассой КРЦ «Геленджик Арена» повторно.

8.6. В случае замены и переноса Мероприятия Билеты, приобретенные в кассе КРЦ «Геленджик Арена», на официальном Сайте КРЦ «Геленджик Арена» либо у официальных представителей/операторов КРЦ «Геленджик Арена», считаются действительными. Возврат или переоформление таких Билетов не требуется

8.7. Неиспользованный Билет не дает права входа на другие Мероприятия КРЦ «Геленджик Арена».

8.8. Билеты, купленные в рамках абонементных кампаний и специальных акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов (в том числе льготы, скидки, промокоды), возврату не подлежат (если иное не определено Администрацией КРЦ «Геленджик Арена»)

8.9. В случае отмены, замены или переноса Мероприятия, Организатором которого является сторонняя организация, возврат стоимости Билета осуществляет Организатор, указанный на лицевой стороне кассового чека и Билета.

8.10. КРЦ «Геленджик Арена» имеет право изменять условия продажи и возврата Билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале КРЦ «Геленджик Арена» и на официальном Сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.