Приложение к Приказу «МАУК «КО
«Городской дом музыки»
от «24» июня 2026 № 112 – о/д

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
МАУК «КО «Городской дом музыки»
_____ И.М. Павлюченко

Правила продажи и возврата билетов
в Муниципальном автономном учреждении культуры
«Концертное объединение «Городской дом музыки»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом от 08.05.2010 № 83-ФЗ «О бюджетных учреждениях», Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», статьями 3, 52, 52.1 Федерального закона «Основы законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденного Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 (редакция от 30.04.2021 № 114-ФЗ), Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих», Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением 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», законом Свердловской области от 22.07.1997 № 43-ОЗ «О культурной деятельности на территории Свердловской области», Указом Губернатора Свердловской области от 13.11.2018 № 599-УГ «О социальной карте», Соглашением о сотрудничестве между Администрацией города Екатеринбурга и оператором проекта «Единая социальная карта» от 06.07.2021, п. 5 ст. 1 Федерального закона от 24.06.2025 № 156 ФЗ «О создании многофункционального сервиса обмена информацией и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Уставом Муниципального автономного учреждения культуры «Концертное объединение «Городской дом музыки» (далее – Дом музыки Екатеринбург) и регламентируют порядок по продаже и возврату билетов на концерты, проводимые Домом музыки Екатеринбург.

1.2. Настоящие правила содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения «Покупателя» (Зрителя) и «Продавца» (Учреждение) при продаже билетов (далее по тексту – Правила).

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и Покупателем по покупке-продаже билетов.

1.4. Чек является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой бланк строгой отчетности – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме (ст.1.1. 54-ФЗ). На билете отражена информация о мероприятии (дата, название, ряд, место). Билет без чека не действителен.

1.4.1. Приобретая билет, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи билетов и посещения Учреждения.

1.4.2. Билет и чек не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

1.4.3. Билет и чек с исправлениями и повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Учреждение от каких-либо обязательств по нему.

1.4.4. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета и наличие чека в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Учреждением на распространение билетов.

1.4.5. Дети в возрасте до 7 (семи) лет на концерты проходят в зрительный зал только в сопровождении взрослых. На каждого ребёнка приобретается отдельный билет. Дети до 3-х лет бесплатно - без предоставления места.

1.4.6. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета Учреждение рекомендует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

1.4.7. При выявлении факта использования билета в нарушение настоящих Правил, администрация принимает решение о запрете посещения зрителем спектакля.

2. Правила бронирования и продажи билетов Учреждения

2.1. Продажа билетов производится в кассе Учреждения по адресу: ул. Я. Свердлова, 30:

2.1.2. Время работы кассы: со вторника по воскресенье - с 12:00 до 20:00, без перерыва, понедельник – выходной день. Бронирование билетов производится по телефону 8 (343) 354-20-10. Дополнительная информация о схеме проезда и о мероприятиях размещена на официальном сайте: доммузыки.екатеринбург.рф.

2.2. Продажа электронных билетов и приобретение билетов по «Пушкинской карте» производится, на официальном сайте учреждения: доммузыки.екатеринбург.рф.

2.3. Зритель при бронировании билетов сообщает кассиру необходимую контактную информацию для связи, по которой он может выкупить билеты в кассе Учреждения. Учреждение обязуется использовать всю информацию, полученную от Зрителя, только для взаимодействия со Зрителями и обязуется не передавать информацию третьим лицам. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

2.4. Срок брони составляет три полных календарных дня с момента создания заказа, по истечении которого заказ автоматически аннулируется.

2.5. Продажа билетов в кассе Учреждения производится как за наличный, так и по безналичному расчету.

3. Порядок предоставление скидок и льгот

3.1. Скидки для особых категорий граждан и общественных организаций.

Особым категориям граждан предоставляются индивидуальные скидки на билеты:

№ п/п	Категории граждан	Снижение цены на билеты, %
1.	Участники Великой Отечественной войны, участники локальных военных конфликтов (в том числе, участники СВО)	100 %
2.	Инвалиды I группы, дети-инвалиды	100 %
3.	Дети, воспитывающиеся в детских домах и школах-интернатах	100%
4.	Дети-сироты и дети, находящиеся под опекой и попечительством;	100%
5.	Сопровождающее лицо инвалида I группы, детей-инвалидов	50 %
6.	Инвалиды II и III групп	50 %
7.	Многодетные семьи с тремя и более детьми	30 %
8.	Члены семей участников специальной военной операции (СВО)	100%
9.	Пенсионеры (по старости)	10 %

10.	Студенты высших и средних учебных заведений (очное отделение)	10%

При приобретении билета Зритель имеет право воспользоваться только одной льготой по своему усмотрению.

Основанием для отказа льготным категориям лиц в бесплатном посещении может быть только отсутствие свободных мест в момент обращения за услугой в случаях, когда при оказании услуги количество мест для посетителей ограничено вместимостью зала.

Бесплатному обслуживанию подлежат непосредственно льготные категории граждан. Граждане, сопровождающие льготные категории лиц, получают услугу в общем порядке, за исключением случаев, если в силу физических недостатков льготные категории лиц не могут обходиться без помощи сопровождающих граждан.

3.2. Для государственных общественных организаций и социально ориентированных некоммерческих организаций (детские благотворительные фонды) при предъявлении официальных писем-обращений на имя директора Учреждения с просьбой о предоставлении билетов по специальной цене для обратившейся организации предоставляются скидки в размере от 50% до 100% на предоставляемое количество мест. После посещения концерта организация в обязательном порядке предоставляет Учреждению справку о количестве полученных льготных билетов на данный концерт.

3.3. По предъявлению Единой социальной карты Свердловской области (далее - ЕСК) зрителям предоставляются скидки на билеты в размере 10% на все мероприятия Учреждения. Предоставляемая скидка по ЕСК с другими скидками не суммируется.

3.4. Скидки предоставляются только при покупке билетов в кассе Учреждения по адресу: г. Екатеринбург, ул. Я. Свердлова, 30 при предъявлении документа, подтверждающего право на данные скидки (удостоверение личности; удостоверение об инвалидности; документы, удостоверяющие личность всех членов многодетной семьи; свидетельства о рождении детей или документы об их усыновлении; свидетельства о браке при необходимости регистрации супруга; документ, подтверждающий факт участия в СВО, и документы, подтверждающие родство с участником СВО), в том числе посредством сервиса Цифрофой ID в мессенджере MAX.

3.5. Скидки не предоставляются на концерты за столиками, с фуршетом.

3.6. Информация о льготах, скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения.

4. Порядок возврата билетов.

4.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета.

4.2. Билеты принимаются к возврату на основании заявления в следующем порядке:

4.2.1. Приобретенные в кассе Учреждения возвращаются через кассу Учреждения на основании заявления;

4.2.2. Приобретенные у билетных операторов возвращаются через билетных операторов по установленным ими правилам;

4.3. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счет, с которого была произведена оплата за билет.

Зритель имеет право при возврате билета:

4.3.1. Не позднее чем за три дня до дня проведения концерта получить обратно 100 % цены билета.

4.3.2. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Учреждением 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 Российской Федерации, возврат билета Зрителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации

4.4. Спорные вопросы между Учреждением и Зрителем решаются путем переговоров, а при невозможности регулируются законодательством РФ.