

Федина 31.12.2021
05.15.03.2021

ПОЛОЖЕНИЕ
о ведении билетного хозяйства
муниципального автономного учреждения «Ледовый дворец»
(МАУ «Ледовый дворец»)

1. НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

- 1) Гражданским кодексом РФ, Налоговым кодексом РФ, Бюджетным кодексом РФ;
- 2) Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- 3) Федеральным законом «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» от 22.05.2003 N 54-ФЗ;
- 4) Федеральным законом «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 18.07.2019 N 193-ФЗ;
- 5) Иными нормативно-правовыми актами РФ и Вологодской области, регулирующими правоотношения в сфере распространения билетов и правил посещения мероприятий.

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения посетителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте муниципального автономного учреждения «Ледовый дворец» (далее по тексту Учреждение), www.arena-che.ru (далее по тексту Официальный сайт).

1.3. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке.

1.4. Учреждение оставляет за собой право на замену одного мероприятия другим.

2. ОСНОВНЫЕ ПАРАМЕТРЫ БИЛЕТА

2.1. Билет, сформированный в электронной форме и отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники для бланков строгой отчетности (кассовый чек).

2.1.1. МАУ «Ледовый дворец» осуществляет расчеты с населением (далее Посетителем, Покупателем) при приобретении Билетов на Мероприятия Учреждения с применением контрольно-кассовой техники (далее также ККТ). Посетителю выдается бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и отпечатанный с применением ККТ техники для бланков строгой отчетности.

2.1.2. Бланк строгой отчетности - первичный учетный документ (далее Билет).

Билет формируется с использованием автоматизированной системы ККТ для бланков строгой отчетности в электронной форме, а также их печати на бумажных носителях.

2.1.3. Учреждение оставляет за собой право, при осуществлении расчетов с Посетителем при приобретении им Билетов на Мероприятия, дополнительно использовать бланк билета, изготовленный типографским способом. Бланк билета, изготовленный типографским способом, не действителен без предъявления бланка строгой отчетности - первичного учетного документа, приравненного к кассовому чеку, отпечатанного с применением ККТ.

2.1.4. Бланк строгой отчетности (кассовый чек), сформированный в электронной форме и отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники содержат следующие обязательные реквизиты:

- наименование организации и ИНН;
- дата, время и место (адрес) осуществления расчета;
- порядковый номер за смену;
- применяемая при расчете система налогообложения;
- признак расчета (получение средств от посетителя);
- должность и ФИО лица, осуществившего расчет с покупателем, оформившего кассовый чек или бланк строгой отчетности и выдавшего (передавшего) его посетителю;

- наименование документа и признак расчета;
- регистрационный номер ККТ и заводской номер фискального накопителя;
- адрес сайта, где можно проверить чек систему налогообложения.
- номер смены и порядковый номер фискального документа за смену;
- наименование товара, услуги, количество, цена (в валюте Российской Федерации) за единицу с учетом скидок и наценок, стоимость с учетом скидок и наценок (при их наличии), с указанием ставки и суммы налога на добавленную стоимость (при их наличии);
- форма расчета (оплата наличными деньгами и (или) в безналичном порядке), а также сумма оплаты наличными деньгами и (или) в безналичном порядке;
- ставка и сумма НДС;
- система налогообложения
- QR-код.

2.2. Билет, изготовленный типографским способом

2.2.1. Форма и обязательные реквизиты Бланка билета, изготовленного типографским способом утверждены Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

2.2.2. Билет, изготовленный типографским способом, содержит лицевую и оборотную стороны. Лицевая сторона Билета разделена на три части - корешок, средняя часть, контроль, из которых корешок и контроль являются отрывными частями Билета.

А) Билет на лицевой стороне в средней части содержит следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа, шестизначный номер и серия (осуществляются изготовителем при сдаче заказа типографии);
- наименование Учреждения в соответствии с Уставом (полное или сокращенное) с указанием
- вид услуги/мероприятия (полное или краткое наименование услуги);
- категория билета (например, «взрослый», «детский» и т.д.);
- ограничение по возрасту (например, «0+» и т.д.);
- указание места («сектор», «ряд», «место»);
- стоимость услуги;
- должность, фамилия, имя и отчество лица, ответственного за совершение операции и правильность ее оформления;
- адрес проведения и (или) оказания услуг;
- дата и время проведения и (или) оказания услуг;
- организатор проведения и (или) оказания услуг (краткое наименование организационно-правовой формы организации, идентификационный номер налогоплательщика);
- применяемая при расчете система налогообложения;
- дата и время осуществления расчета и составления документа;
- наименование и организационно-правовая форма организации, идентификационный номер налогоплательщика – выдавшей документ;

Б) Билет в средней части может содержать иные реквизиты и информацию, которые указывают, в том числе на специфику Учреждения и/или услуги:

- ОКПО и/или иные реквизиты Учреждения;
- логотип Учреждения;
- штрих-код, позволяющий определить подлинность Билета;
- код Формы бланка строгой отчетности (билета) по ОКВЭД;

В) Корешок на Лицевой стороне Билета содержит следующие обязательные реквизиты:

- наименование Учреждения в соответствии с Уставом (Полное или сокращенное наименование);
- идентификационный номер (ИНН) и ОКПО Учреждения;
- наименование части Билета: «Корешок билета»;
- шестизначный номер и серию Билета;
- вид услуги (название Мероприятия);
- указание сектора, ряда и места;
- дату и время проведения услуги/Мероприятия;
- стоимость услуги в денежном выражении.

Г) Часть Билета на Лицевой стороне содержит наименование указанной части: «Контроль».

Д) Обратная часть Билета Учреждения, содержит следующую обязательную информацию:

- сведения об изготовителе бланка Билета, наименование, идентификационный номер и место нахождения типографии, номер и год выполнения заказа, тираж.

- дополнительную информацию: основные правила посещения и поведения Посетителей в Учреждения и иную соответствующую и справочную информацию, изложенную в свободной форме.

2.2.3. При выпуске Билета Автоматизированной системой сохраняются уникальный номер и серия его бланка.

2.2.4. Проставление серии и номера Билета, изготовленного типографским способом, всегда осуществляется типографией.

2.2.5. Билеты не дублируются для финансовой и налоговой отчетности.

2.2.6. Художественное оформление (внешний дизайн) Бланков Билетов при заказе их Учреждением в типографии, варианты размещения на Билетах основных и дополнительных реквизитов и информации, в том числе при в печатывании, замена реквизитов и информации, и их редактирование - производится Учреждением самостоятельно и, как правило, в период оформления печати нового тиража Бланков Билетов или при заведении Соответствующей билетной информации в Автоматизированную билетную систему Учреждения.

2.3. Электронный билет, сформированный на сайте Учреждения

2.3.1. В связи с тем, что покупка Электронного билета является полностью самостоятельным процессом и самостоятельным выбором Посетителя, Учреждение не несет ответственность за ошибочный или неправильный выбор Посетителем даты и названия Мероприятия, а так же время Мероприятия, сектора, ряда, места и стоимости билета. Выбранные билеты должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа.

2.3.2. Учреждение не несет ответственность за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты и номера телефона Посетителя. Указанные данные должны быть проверены Посетителем до момента оплаты заказа. После оплаты заказа Посетитель обязан проверить получение Электронного билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу.

2.3.3. В случае неполучения бланка Электронного билета по адресу электронной почты (оплаченного на Официальном сайте) или выявления несоответствия между оплаченным заказом и Электронным билетом Посетитель заблаговременно обращается в службу поддержки:

- по электронной почте: admin@arena-che.ru или otdelsbita@arena-che.ru.
- телефону: +7 (8202) 32 32 30 или 32 32 32(20)

2.3.4. Электронный билет распечатывается Посетителем самостоятельно до начала мероприятия на каждое место отдельно.

2.3.5. Для прохода на мероприятие по Билету, купленному на сайте Учреждения необходимо предъявить либо:

- электронный бланк билета, распечатанный на формате А-4;
- бланк билета, изготовленный типографским способом, распечатанном в кассе Учреждения;
- бланк билета в электронном виде на устройстве с функцией чтения в формате PDF.

3. ПРАВОВОЙ СТАТУС БИЛЕТА

3.1. Билет Учреждения - является документом подтверждающим заключение Договора возмездного оказания услуг и удостоверяющим право его предъявителя на посещение мероприятия.

3.2. Основные и иные виды деятельности Учреждения в соответствии с его Уставом - обеспечение доступа к объектам спорта; обеспечение доступа к закрытым спортивным объектам для свободного пользования в течение ограниченного времени; организация массовых спортивных, физкультурных и культурных мероприятий для физических и юридических лиц; оказание услуг по реализации входных билетов на мероприятия, организуемые мэрией города, подведомственными муниципалитету учреждениями, а также сторонними организациями.

3.3. Билет должен заполняться четко и разборчиво, исправления не допускаются. Билет Учреждения с исправлениями, наклейками и иными существенными повреждениями является недействительным.

3.4. Посетитель несет всю полноту ответственности за подлинность Билета, в случае приобретения его не в кассе Учреждения, не на официальном сайте Учреждения, и не у официальных партнеров.

3.5. Билет действителен только на одно лицо, независимо от возраста.

3.6. В соответствии с требованиями ФЗ РФ от 29.12.2017 г. N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая Билет, Посетителям следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении Мероприятий Учреждения (информация указывается на афишах и на официальном сайте).

3.7. Ответственность за несоблюдение ограничений, установленных в п. 3.6 настоящего Положения и последующее запрещение допуска в Учреждение лиц, хотя и имеющих Билет, но попадающих под указанные ограничения - лежит на лицах, купивших данный Билет без учета указанных ограничений и/или родителях (законных представителях) этих лиц.

3.8. Билет необходимо сохранять до конца Мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Учреждения, в том числе сотрудникам службы Учреждения, обеспечивающим контроль-доступа на Мероприятие.

3.9. При выявлении факта недействительности Билета или неправомерного использования льготного Билета, администрация Учреждения может принять решение о запрете посещения Посетителем, предъявившим такой Билет на Мероприятие.

4. ПРИЕМКА И ХРАНЕНИЕ (УЧЕТ) БИЛЕТОВ, ИЗГОТОВЛЕННЫХ ТИПОГРАФСКИМ СПОСОБОМ.

4.1. Приемка изготовленных в типографии Бланков Билетов производится в присутствии комиссии, назначенной руководителем Учреждения в соответствии с товарной накладной типографии ответственным Лицом Учреждения (начальник отдела сбыта). Ответственное лицо проверяет соответствие фактического количества, серий и номеров Бланков строгой отчетности (БСО) данным, указанным в сопроводительных документах.

4.2. Аналитический учет БСО ведется бухгалтерией учреждения в Книге учета бланков строгой отчетности (ф. 0504045), по сериям и номерам, а также по местам их хранения с указанием даты получения (выдачи) бланков строгой отчетности, их количества и стоимости, а также по материально ответственному и подотчетным лицам. На основании данных по приходу и расходу бланков строгой отчетности выводится остаток на конец периода.

4.3. Со специалистами Учреждения, связанными с выдачей, хранением, использованием и продажей Билетов, приемом и сдачей выручки заключается договор о полной индивидуальной материальной ответственности.

4.4. Получение со склада бланков строгой отчетности для подготовки к продаже производится начальником отдела сбыта, уполномоченным на это должностной инструкцией.

Выдача со склада БСО оформляется требованием-накладной (ф.0504204) в двух экземплярах, подписанных начальником отдела сбыта. Один экземпляр служит основанием для списания материальных запасов, второй остается у лица, получившего бланки строгой отчетности. Требование-накладную подписывает специалист – материально ответственное лицо, сдающий и принимающий бланки строгой отчетности, один экземпляр сдается в бухгалтерию для учета движения материальных запасов.

4.5. Ведущий специалист отдела сбыта передает бланки строгой отчетности специалистам отдела сбыта по подотчетной «Карточке количественно-суммового учета материала» (далее ККСУ) и отчитывается за переданные и использованные бланки строгой отчетности в соответствии с утвержденным графиком сдачи отчетности начальнику отдела сбыта.

4.6. Выдача билетов нештатным уполномоченным по реализации билетов может производиться только при наличии агентского договора.

4.7. Хранение бланков. Руководитель учреждения обязан создать условия для хранения бланков документов, а именно - обеспечить наличие металлических шкафов, сейфов и (или) специально оборудованных помещений, которые исключают порчу и хищение бланков.

4.8. Корешки билетов, подтверждающие суммы принятых денежных средств, упаковываются в мешки, которые опечатываются и хранятся в систематизированном виде не менее пяти лет. По окончании указанного срока, но не ранее истечения месяца со дня проведения последней инвентаризации, корешки уничтожаются на основании акта об их уничтожении, составленного комиссией, образованной руководителем учреждения. В таком же порядке уничтожаются некомплектные или испорченные бланки билетов.

4.9. Списание испорченных, а также нереализованных БСО производится по акту о списании бланков строгой отчетности (ф.0504816). На его основании БСО уничтожаются и отражаются списанием с бухгалтерского учета.

4.10. Бланки Билетов подлежат бухгалтерскому учету в соответствии с Единой учетной политикой органов местного самоуправления, органов мэрии и муниципальных учреждений города Череповца, утвержденной распоряжением финансового управления мэрии № 98 от 31.12.2019.

4.11. Внутренние перемещения бланков строгой отчетности в учреждении отражаются по **забалансовому счету 03** на основании оправдательных первичных документов (акт приема-передачи, требование-накладная) путем изменения ответственного лица и (или) места хранения.

4.12. Выбытие бланков строгой отчетности при их оформлении (выдаче), передаче иному юридическому лицу, ответственному за их оформление (выдачу), а также в связи с выявлением порчи, хищений, недостачи, принятием решения об их списании (уничтожении) производится на основании Акта о списании бланков строгой отчетности (ф. 0504816) по стоимости, по которой эти бланки были ранее приняты к учету. Кроме того, данный акт применяется для оформления решения о списании испорченных бланков строгой отчетности (в том числе при их заполнении).

5. ОТЧЕТНОСТЬ ЗА ПОЛУЧЕННЫЕ И ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ БИЛЕТЫ ИЗГОТОВЛЕННЫЕ ТИПОГРАФСКИМ СПОСОБОМ.

5.1. Материально ответственные лица отчитываются за полученные и использованные Билеты корешками Билетов, кассовыми и банковскими чеками, подтверждающими оплату Билетов банковской картой, и наличными денежными средствами.

5.2. Сводные отчеты о реализации бланков должны поступать в бухгалтерию учреждения для проверки и обработки на следующий день за отчетным, а также к ежедневным отчетам прилагаются все возвращенные и испорченные бланки Билетов в течение подотчетной смены.

В отчетах специалистов отдела сбыта должны отражаться все операции по полученным для реализации бланков Билетов за смену.

5.3. Специалист отдела сбыта, получивший бланки Билетов для реализации, обязан ежедневно сдавать в кассу Учреждения, деньги за реализованные Билеты.

Возврат Билетов специалистом отдела сбыта осуществляется только в случае отмены, замены или переноса Мероприятия.

5.4. Возврат Билетов от организации, приобретавшей Билеты за безналичный расчёт, не производится; данная мера предусмотрена только в случае отмены, замены, переноса Мероприятия.

5.5. На основании сводного «Отчёта по списанным и возвращенным бланкам за отчетный период», предоставляемого начальником отдела сбыта, сотрудники бухгалтерии составляют Акт о списании бланков Билетов.

6. ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ БИЛЕТОВ ИЗГОТОВЛЕННЫХ ТИПОГРАФСКИМ СПОСОБОМ.

6.1. Бланки билетов и Билеты подлежат инвентаризации.

6.2. Инвентаризация Бланков билетов, находящихся в кассе Учреждения, осуществляется одновременно с инвентаризацией наличных денежных средств.

6.3. Порядок проведения инвентаризации Бланков билетов и оформления ее результатов установлен Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13.06.1995 N 49 «Об утверждении методических указаний по инвентаризации имущества и финансовых обязательств»

6.4. Результаты проведенной инвентаризации оформляют в соответствии с Единой учетной политикой органов местного самоуправления, органов мэрии и муниципальных учреждений города Череповца, утвержденной распоряжением финансового управления мэрии № 98 от 31.12.2019.

6.5. Инвентаризация фактического наличия бланков Билетов производится по видам бланков, с учетом начальных и конечных номеров тех или иных бланков, а также по каждому месту хранения этих бланков и материально ответственным лицам отдельно.

7. ПОРЯДОК СПИСАНИЯ И УНИЧТОЖЕНИЯ БЛАНКОВ БИЛЕТОВ, ИЗГОТОВЛЕННЫХ ТИПОГРАФСКИМ СПОСОБОМ.

7.1. Корешки от реализованных Билетов, возвращенные и забракованные бланки Билетов подлежат списанию и уничтожению.

7.2. Списание реализованных, возвращенных и забракованных Билетов производится по Акту о списании бланков строгой отчетности (ф. 0504816) - ежемесячно (в последний день календарного месяца). На основании Акта о списании, Билеты отражаются списанием с забалансового счета 03.1.

7.3. В Акте о списании приводится состав комиссии по списанию, указываются дата и номер документа, которым комиссия была назначена, указывают период, за который производится списание, а списываемые Билеты перечисляют с указанием их номеров, серии. Акт о списании (ф. 0504816) подписывают члены комиссии и утверждает Директор Учреждения.

7.4. Корешки списанных реализованных Билетов, возвращенные и забракованные бланки Билетов, хранятся в установленном порядке **5 (пять) лет**. По истечении 5 (пяти лет) корешки Билетов, а также возвращенные и забракованные бланки Билетов - уничтожаются и утилизируются.

7.5. Уничтожение и утилизация корешков Билетов, возвращенных и забракованных бланков Билетов проводится по Договору со специализированной организацией, имеющей лицензию на

данный вид деятельности, которая по итогам уничтожения и утилизации корешков Билетов, возвращенных и забракованных бланков Билетов составляет Акт об уничтожении и утилизации соответствующей их партии с обязательным указанием серий и номеров соответствующих бланков строгой отчетности (Билетов). Указанный Акт об уничтожении подлежащих уничтожению Билетов и корешков Билетов, после их непосредственного уничтожения и утилизации, специализированная организация в обязательном порядке передает для хранения Учреждению.

8. ЦЕНА И ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ.

8.1. Приобретая билет на Мероприятие, организуемое Учреждением, Посетитель подтверждает факт заключения с Учреждением договор возмездного оказания услуг, а также согласие с данным Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи Посетителю билета.

Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с Посетителем. **см.п.3.1.**

8.2. Стоимость входных билетов на Мероприятия, организуемые Учреждением утверждается приказом Комитета по физической культуре и спорту мэрии г. Череповца. На основании данного приказа системный администратор программирует их в автоматизированной системе резервирования и продажи билетов «Ticket Net» для идентификации билета по мероприятиям и оценки билетов во время непосредственной продажи.

Стоимость входных билетов на Мероприятия, Организатором которых являются иные юридические лица, устанавливается Организатором и вводится в билетную систему на основании Приложения №1 к договору на оказание услуг по реализации входных билетов (агентский договор).

8.3. При покупке входных билетов Учреждение предоставляет Посетителю исчерпывающую информацию о Мероприятии, наличии льгот и правилах посещения Учреждения. Данная информация размещается на стендах кассового зала и на сайте Учреждения. Дополнительно информацию о Мероприятиях можно получить по телефонам +7(8202) 32-32-32, 32-32-20 и по электронной почте: otdelsbita@arena-che.ru

8.4. Приобрести входные Билеты на Мероприятия могут как физические, так и юридические лица:

✓ Физические лица:

1) **в билетных кассах** МАУ «Ледовый дворец» расположенных по адресу: г. Череповец, Октябрьский пр., д.70, ул. Сталеваров д. 43 за наличный и безналичный расчет с применением «платежных систем» VISA, MASTERCARD, МИР.

2) **на сайте Учреждения www.arena-che.ru** с использованием «платежных систем»:

- покупка билета производится через оформление «заказа» и распечатки электронного билета, при этом до момента начала Мероприятия, по запросу Посетителя, в кассе Учреждения электронный билет может быть заменен на билет, оформленный на бланке строгой отчетности с применением ККТ и на бланке Билета, изготовленного типографским способом;

- электронный билет не является бланком строгой отчетности, он представляет собой цифровую запись в базе данных Учреждения, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа;

-при оформлении заказа Посетитель соглашается с правилами продажи электронных билетов, а также дает согласие на обработку персональных данных к которым относятся:

- паспортные данные;

- иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Учреждением в целях - продажи и возврата билетов на Мероприятия, проводимые Учреждением, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;

- 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.

Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты Покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

- для оплаты билета потребуется действующая банковская карта платежных систем: VISA, MASTERCARD, МИР.

- порядок действий при покупке билета на сайте размещен на сайте МАУ «Ледовый дворец» arena-che.ru.

✓ Юридические лица:

- юридические лица приобретают билеты на Мероприятия в соответствии с условиями договора «Купли-продажи билетов» (концерты/хоккейные матчи), а также по договору «Возмездного оказания услуг по организации спортивных, физкультурных и культурных мероприятий» (катания на льду, любительский хоккей, фигурное катание и прочее.

Для предварительного бронирования билетов необходимо предоставить Заявку с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации;

- срок бронирования заказа обсуждается индивидуально;

- организация обязуется оплатить счет в установленные в Заявке сроки и после перечисления денежных средств на расчетный счет Учреждения билеты будут напечатаны и выданы по расходной накладной представителю организации при наличии доверенности или без доверенности при наличии печати и права подписи.

8.5. Возврат билетов на отмененные, перенесенные или замененные мероприятия осуществляется в соответствии с п. № 9-10 настоящего Положения.

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

8.7. Учреждение оставляет за собой право изменять цены в зависимости от сезона и спроса на Мероприятия.

8.8. За 40 минут до начала Мероприятия в первую очередь продаются билеты на текущие Мероприятие.

9. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, ПРИОБРЕТЕННЫХ В КАССАХ УЧРЕЖДЕНИЯ.

9.1. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем и не активированным проходом в системе СКД билетной системы «Ticket Net», приобретенные только в кассах Учреждения.

Билеты, приобретенные с использованием «платежных систем» или через интернет - подлежат возврату на основании заявления Посетителя, при наличии паспорта и банковской карты, с использованием которой был куплен билет. Если банковская карта, с помощью которой был куплен билет утеряна или закончился срок обслуживания, нужно заполнить Заявление о перечислении денежных средств на другую банковскую карту Покупателя.

9.2. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Мероприятия в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 Посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.

9.3. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета осуществляется в соответствии с Правилами и условиями, установленными постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N1491 «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» (далее – Правила возврата билетов).

9.4. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктами 9.2 и 9.3 настоящего Положения, Посетитель имеет право при возврате билетов:

1) на хоккейные матчи и концертные мероприятия:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения Мероприятия возмещается 100 процентов от стоимости билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения Мероприятия возмещается не менее 50 процентов от стоимости билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за два дня до дня проведения Мероприятия возмещается не менее 30 процентов от стоимости билета;
- в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия в день проведения Мероприятия по причинам, не предусмотренным п.9.2; 9.3 билеты возврату не подлежат.

2) на катания на льду, любительский хоккей, фигурное катание, прокат:

- не позднее, чем за пять дней до дня проведения Мероприятия возмещается 100 процентов от стоимости билета;
- не позднее, чем за **три дня**, до проведения Мероприятия возмещается не менее 50 процентов от стоимости билета;
- не позднее, чем за **два дня** до проведения Мероприятия возмещается не менее 30 процентов от стоимости билета;
- в случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия в день проведения Мероприятия по причинам, не предусмотренным п.9.2; 9.3, билеты возврату не подлежат.

3) в день Мероприятия билеты возврату не подлежат.

9.5. Билеты, реализованные Учреждением в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Учреждения могут не приниматься к возврату.

Возврат стоимости билетов, проданных по специальной цене, по отмененным и перенесенным Мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

9.6. В случае опоздания, не посещения и (или) нарушения Правил поведения Посетителей спортивных и культурно-зрелищных мероприятий на объектах МАУ «Ледовый дворец» (утв. приказом от 28.12.2017), касса Учреждения не возмещает Посетителю стоимость билета.

В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

9.7. Неиспользованный билет не дает права входа на другие Мероприятия.

9.8. Обмен одного билета на другой допускается в соответствии с Правилами возврата билетов, п. 9.4 Настоящего Положения.

9.9. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке.

Информация об измененных условиях размещается в кассовом зале, официальном сайте и социальных сетях Учреждения не менее чем за десять дней до начала их действия.

10. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

10.1. В случае отмены, замены или переносе мероприятия всем Посетителям, купившим Электронные билеты, на электронную почту, указанную при оформлении билета (ов) рассылается информационное письмо, содержащее информацию об отмене, замене или переносе мероприятия **и возможности возврата денежных средств, с указанием порядка и сроков возврата билетов.** Посетителю возмещается полная стоимость купленных Электронных билетов. Денежные средства возвращаются на платежную карту, с помощью которой была произведена покупка.

10.2. В случае замены или переноса Мероприятия Электронные билеты считаются действительными на замененное или перенесенное Мероприятие.

10.3. В случае, если Посетитель принимает решение о возврате денежных средств за купленные Электронные билеты на замененное или перенесенное Мероприятие, ему необходимо в сроки, определенные в **п.п.9.2; 9.4.** настоящего Положения отправить на электронный адрес otdelsbita@arena-che.ru Заявление и копии электронных билетов. После этого Покупателю возмещается стоимость купленных Электронных билетов в соответствии с п.п.9.2; 9.4. Денежные средства возвращаются на платежную карту, с помощью которой была произведена покупка.

Дополнительную информацию по возврату Электронного билета предоставляется по тел. +7 (8202) 32 32 32 (20).

11. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, ПРИОБРЕТЕННЫХ У ПАРТНЕРОВ УЧРЕЖДЕНИЯ.

11.1. С порядком и сроками возврата билетов, приобретенными у Партнеров Учреждения, Посетитель должен ознакомиться до покупки на официальных сайтах и точках продаж Партнеров.

12. ОТЧЕТНОСТЬ ЗА РЕАЛИЗОВАННЫЕ МЕРОПРИЯТИЕ.

12.1. Отчёты по продаже и возврату билетов за реализованные Мероприятия формируются специалистами отдела сбыта в Автоматизированной билетной системе «Ticket Net» в конце рабочей смены в следующем порядке:

- кассовый отчет специалиста отдела сбыта - на каждого специалиста ежедневно;
- сводный отчет (касса) – ежедневно, дополнительно за период в конце месяца;
- сводный отчет web-продажи - ежедневно, дополнительно за период в конце месяца;
- сводный отчет по мероприятиям – за период на дату проведения - ежедневно, дополнительно по агентским договорам;
- сводный отчет по списанным и возвращенным бланкам - ежедневно, дополнительно за период в конце месяца;
- карточка количественно-суммарного учета материала (далее ККСУ) – в последний день месяца на каждого специалиста отдела сбыта;
- заявления Посетителей на возврат денежных средств – по мере обращения.

На следующий день, отчеты проверенные и подписанные начальником отдела сбыта, передаётся в бухгалтерию - **ежедневно**.

13. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ.

13.1. Вход в Учреждение осуществляется при наличии Билета.

13.2. Один Билет дает право посещения Мероприятия одному человеку. Все посещающие Мероприятий, организатором которых является Учреждение, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

На Мероприятия, Организатором которых являются иные юридические лица, наличие билетов в зависимости от возрастных и социальных групп регламентируются договором купли-продажи билетов, заключенного между МАУ Ледовый дворец и Промоутером.

13.3. Вход в фойе для посещения Мероприятия осуществляется после прохождения системы контроля доступа (далее СКД). Время входа регламентируется Учреждением самостоятельно в зависимости от типа Мероприятия.

13.4. Лица в состоянии наркотического, алкогольного и токсического опьянения, либо под воздействием психотропных и иных одурманивающих веществ на Мероприятия не допускаются.

13.5. Посетитель обязан сдать габаритные сумки и пакеты в камеру хранения.

13.6. Посетитель обязан бережно относиться к имуществу Учреждения.

13.7. Запрещается входить на арену с едой и напитками.

13.8. Во время Мероприятий Посетители обязаны соблюдать общественный порядок и правила противопожарной безопасности.

13.9. Сотрудники Учреждения в праве документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны Посетителей. Посетители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть удалены с арены и, по инициативе Учреждения, привлечены к административной ответственности.

14. СОЦИАЛЬНЫЕ ПРОГРАММЫ ПО ПОСЕЩЕНИЮ МЕРОПРИЯТИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ.

14.1. Учреждение способствует посещению Мероприятий гражданами с ограниченными функциями передвижения. Здание МАУ Ледовый дворец по адресу: г. Череповец, Октябрьский пр. д.70 доступно лицам, передвигающимся в инвалидных колясках. Для согласования возможности просмотра Мероприятий лицами в инвалидных колясках необходимо связываться с администрацией учреждения непосредственно или по телефону +7 (8202) 32 32 23

14.2. С целью обеспечения доступности Мероприятий, в соответствии с настоящим Положением, а также на основании приказа Комитета по физической культуре и спорту мэрии «Об утверждении цен (тарифов) МАУ «Ледовый дворец» на платные услуги, льготы на услуги Учреждения устанавливаются приказом Учреждения самостоятельно.

Право на приобретение Билетов по льготной цене имеют следующие категории граждан:

- 1) дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей; обучающиеся и студенты из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- 2) участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан, ветераны боевых действий;
- 3) многодетные семьи;
- 4) обучающиеся по очной форме обучения в государственных образовательных учреждениях и не государственных образовательных организациях, имеющих государственную аккредитацию, по

5) пенсионеры, инвалиды I, II, III группы.

- г. Череповец, Октябрьский пр., д.70

14.4. Посетителям, имеющим право на приобретение Билетов по льготным ценам, может быть отказано в реализации их прав, если:

- реализация билетов по льготной цене на Мероприятие не согласована в договоре купли-продажи, Организатором которого является иное юридическое лицо;

14.5. Посетитель, предъявляющий Билет по льготной цене, при входе на Мероприятие, должен иметь документы, которые подтверждают соответствующую льготу и удостоверение личности (паспорт или другой соответствующий документ).

14.6. При выявлении факта передачи льготных Билетов другим лицам, Учреждение вправе отказать этим лицам в посещении Мероприятия.