

Утверждаю

Директор Муниципальное автономное учреждение культуры  
«Нижегородский планетарий им. Г.М. Гречко»



*Г.А. Муромцева*  
Муромцева Г.А.

«30» мая 2024 г.

## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ, ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ И ПОСЕЩЕНИЯ МАУК «НИЖЕГОРОДСКИЙ ПЛАНЕТАРИЙ ИМ. Г.М. ГРЕЧКО»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре» и регламентируют порядок для Муниципального автономного учреждения культуры «Нижегородский планетарий им. Г. М. Гречко» (далее – Планетарий) и Покупателей (Зрителей) по продаже и возврату билетов на культурно-массовые мероприятия проводимые Планетарием, а так же правила посещения мероприятий Планетария.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассе и на официальном сайте планетария planetarium-nn.ru 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 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Планетарием и Покупателем по покупке-продаже Билетов.

1.3. Планетарий обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.4. Для входа в Планетарий необходимо предъявить оригинал билетного бланка (БСО), приобретенного в кассе Планетария или электронный билет (ООО «Компания Афиша»).

1.5. Информация о режиме работы Планетария размещена: на официальном сайте Планетария planetarium-nn.ru, а также на информационных носителях во входных зонах зданий Планетария.

1.6. В режим работы зданий Планетария, отдельных залов могут вноситься изменения на постоянной или временной основе.

### 2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Планетария:

Вторник – воскресенье с 10.00 до 19.00 часов

по адресу: город Нижний Новгород, ул. Революционная, 20, или на официальном сайте Планетария planetarium-nn.ru. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащей информацию об условиях договора с потребителем. Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) стоимость услуги.

Оплатить стоимость билета в кассе можно как наличными денежными средствами, так и банковской картой.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе Планетария, у администраторов 8 (831) 281 21 09, 8 910 790 66 30, а также на сайте Планетария planetarium-nn.ru.

2.2.1. По указанным телефонам можно забронировать билеты на групповые посещения мероприятий Планетарий. Выкупить забронированные билеты в кассе Планетария необходимо за час до начала мероприятия или по ссылке на оплату.

2.3. При покупке билетов Зритель имеет право получить информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Планетария.

2.4. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Планетарием, Зритель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Планетарием, а также согласие с данными Правилами.

### 3. ПОКУПКА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ПЛАНЕТАРИЯ

3.1. Купить билет в режиме реального времени можно через виджет на сайте Планетария [planetarium-nn.ru](http://planetarium-nn.ru) и на сайте Афиша.ру ([afisha.ru](http://afisha.ru)).

3.1.1. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Планетария, подтверждающую бронирование 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, и который необходимо распечатать для посещения мероприятия или же показать на экране телефона. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

3.1.2. Электронный билет не является бланком строгой отчетности. Покупатель может пройти на мероприятие по электронному билету, путем предъявления в распечатанном виде или показать на экране смартфона. Обмен электронного билета на бланк билета в кассе Планетария не требуется.

### 4. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

4.1. В соответствии с Федеральным законом № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре», действующим с 18.07.2019 года, зритель (покупатель билета) в праве в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет.

4.1.1. При возврате билета не позднее, чем за 10 дней до дня проведения мероприятия возвращается 100% стоимости билета.

4.1.2. При возврате билета не позднее, чем за 5 дней до дня проведения мероприятия возвращается 50% стоимости билета.

4.1.3. При возврате билета не позднее, чем за 3 дня до дня проведения мероприятия возвращается 30% стоимости билета.

4.1.4. При возврате билета менее чем за 3 дня, а также в день мероприятия, стоимость билета не возвращается.

4.2. В случае возврата билетов на мероприятие 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, зрителю компенсируется 100% стоимости билета.

4.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Планетария, а также электронным способом.

4.3.1. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным в кассе, осуществляется только в кассе Планетария – как наличными, так и безналичным способом. Для оформления возврата в кассе Планетария зрителю необходимо предоставить:

- документ, удостоверяющий личность
- билет
- кассовый чек

4.3.2. Возврат денежных средств по билетам, приобретенным через виджет на сайте Планетария и на сайте Афиша.ру ([afisha.ru](http://afisha.ru)), осуществляется только через билетного оператора. Для возврата билетов необходимо отправить электронное письмо службе поддержки [support@afisha.ru](mailto:support@afisha.ru), в письме указать номера билетов/заказов, которые хотите вернуть, причину возврата. Ответным письмом служба поддержки высылает варианты возврата билетов в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении

изменений в Закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре». Денежные средства поступят на банковскую карту, которая была использована при оплате билетов/заказов, в течение 10 рабочих дней.

4.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

4.5. В случае опоздания на мероприятия и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Планетария не возмещает покупателю стоимость билета.

4.6. В случаях замены или отмены мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю в срок до даты объявленного мероприятия включительно.

4.7. В случае замены мероприятия, билеты, приобретенные в кассе Планетария, либо электронным способом, считаются действительными для прохода на замененное мероприятие.

4.8. Администрация Планетария не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Планетария.

4.9. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

4.10. Планетарий имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе Планетария и на официальном сайте.

## 5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Покупатель настоящим дает согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

- паспортные данные;

- иные сведения, которые необходимы для конкретного документального оформления правоотношений между Покупателем и Планетарием в целях:

а) продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые планетарием, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы 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.

Планетарий гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

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

## 6. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ПЛАНЕТАРИЯ

6.1. Вход в залы Планетария для индивидуального и группового посещения, участия в мероприятиях и экскурсиях, проводимых на территории Планетария, осуществляется по билетам.

Приобретая билет в Планетарий, посетитель принимает на себя обязательство соблюдать на территории Планетария общественный порядок и требования настоящих Правил.

6.2. Один билет дает право посещения Планетария одному человеку. На вечерние мероприятия допускаются дети в сопровождении взрослого.

Все посещающие Планетарий зрители, вне зависимости от их возраста, в том числе при посещении детских мероприятий, должны иметь отдельный билет.

6.3. Планетарий оставляет за собой право ограничивать количество билетов для продажи в одном электронном заказе или в руки одному посетителю.

6.4. Лица, в состоянии наркотического и алкогольного опьянения в Планетарий не допускаются.

6.5. Посетители Планетария обязаны:

- Соблюдать настоящие Правила, законодательство Российской Федерации, общественный порядок и общепринятые этические нормы поведения.

- Выполнять требования сотрудников Планетария по поддержанию общественного порядка и соблюдению настоящих Правил.

- Предоставлять сотрудникам Планетария в кассе при покупке билетов и на контроле при входе в зону действия билета документы, подтверждающие право приобретения льготных или бесплатных билетов.

- При входе в здание пройти линию контроля, оснащенную металлодетекторами, и предоставить по требованию сотрудника службы безопасности Планетария (при исполнении ими своих служебных обязанностей) личные вещи для досмотра. Лица, отказывающиеся предоставлять для осмотра имеющиеся при них вещи, в Планетарий не допускаются.

- В случае причинения материального ущерба Планетарию (музейным предметам, интерьерам, зданиям) возместить такой ущерб в сумме, оцененной экспертной комиссией. В случае несогласия посетителя возместить причиненный ущерб, Планетарий вправе взыскать возмещение ущерба в судебном порядке.

- При возникновении чрезвычайных ситуаций выполнять рекомендации и указания сотрудников службы безопасности и других служб Планетария.

- Сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты. Все вещи принимаются в гардероб бесплатно.

#### 6.6. ПОСЕТИТЕЛЯМ НА ТЕРРИТОРИИ ПЛАНЕТАРИЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Нарушать общественный порядок и настоящие Правила посещения.

- Осуществлять фото- и видеосъемку со вспышкой и с использованием штатива.

- Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку без согласования со службой маркетинга и рекламы Планетария.

- Входить в Планетарий в пачкающей одежде и/или с предметами, которые могут испачкать посетителей и/или музейные предметы и элементы интерьера, а также в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

- Проносить в Планетарий огнестрельное оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества.

- Проносить в демонстрационные, экспозиционные и лекционные залы крупногабаритные предметы, размер которых превышает 40×30×30 см., и предметы спортивного инвентаря, за исключением инвалидных колясок, тростей, костылей и других вспомогательных средств для маломобильных посетителей.

- Принимать напитки, включая бутилированную воду, в экспозиционных залах Планетария, пищу - на всей территории Планетария, за исключением мест, специально предназначенных для этих целей.

- Громко разговаривать в демонстрационных, экспозиционных и лекционных залах Планетария.

- Принимать участие в экскурсиях, проводимым в залах Планетария, при отсутствии у посетителя билета на данное мероприятие.

- Наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, музейному оборудованию и инвентарю, зданию Планетария.

- Заходить за установленные ограждения, а также в помещения и на территории, закрытые для посещения.

- Самовольно проникать в служебные и технические помещения Планетария.

- Находиться в Планетарии после завершения его работы.

- Засорять и загрязнять помещения и территории Планетария.

- Наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другие виды материалов информационного характера.

- Курить, использовать электронные сигареты, распивать спиртные напитки, употреблять токсические и наркотические средства.

- Передвигаться на велосипедах, самокатах, роликовых коньках, гироскутерах и иных подобных транспортных и спортивных средствах.

- Сидеть или лежать на полу или на принесенных с собой раскладных стульях, подушках и подобных предметах, за исключением согласованных с Планетарием ситуаций.

- Находиться на территории Планетария с любыми животными.

6.7. Сотрудники Планетария вправе документально фиксировать грубые нарушения данных правил со стороны Зрителей. Зрители, нарушающие данные правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть выдворены за пределы Планетария и, по инициативе Планетария, привлечены к административной ответственности.