

Правила продажи и возврата билетов МБУК «Зоопарк»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Муниципального бюджетного учреждения культуры «Зоопарк» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" и регламентируют правила продажи и возврата входных билетов, билетов на мероприятия и услуги (далее - «билеты» или «билет»), проводимые и оказываемые на территории Муниципального бюджетного учреждения культуры «Зоопарк» (далее — МБУК «Зоопарк» или зоопарк).
- 1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей зоопарка путем их размещения на официальном сайте зоопарка <http://chelzoo.ru> и в кассах МБУК «Зоопарк».
- 1.3. Реализация билетов на услуги МБУК «Зоопарк» производится через кассы зоопарка, в т.ч. электронные терминалы самообслуживания, установленные на кассе Зоопарка и по средствам онлайн продаж на официальном сайте зоопарка через официальных представителей (агентов) на основе заключенных с ними договоров.
- 1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:
 - «билет» – кассовый чек (бланк строгой отчетности) автоматически сформированный с помощью контрольно-кассовой техники, содержащий обязательные реквизиты, предусмотренные ст. 4.7. Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации", удостоверяющий право посетителя на услуги МБУК «Зоопарк»;
 - «посетитель» - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение услуг, оплатившее билет.
 - «электронный билет» – билет, приобретенный посетителем по средствам онлайн покупки через официальный сайт зоопарка <http://chelzoo.ru>.

2. Правила продажи билетов

- 2.1 Приобретая билет на услуги (мероприятия) Зоопарка, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Зоопарком), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.
- 2.2 Посетитель приобретает билеты в кассах зоопарка:
 - за наличный расчет с использованием контрольно-кассовой техники;
 - за безналичный расчёт с использованием электронных средств платежа (банковские карты), в т.ч. через электронные терминалы самообслуживания;
 - по средствам онлайн покупки через официальный сайт зоопарка <http://chelzoo.ru>.
- 2.3. Цена билета является фиксированной и указывается на бланке билета. Продажа билетов зоопарка по цене, превышающей цену, указанную на билете запрещена. Все дополнительные (сопутствующие) услуги оплачиваются отдельно.
- 2.4. Входные билеты, билеты на дополнительные услуги, установленного образца, приобретенные надлежащим образом предоставляют посетителю право получения услуг Зоопарка, в соответствии с Прейскурантом цен на услуги МБУК «Зоопарк», утвержденным Приказом директора. Льготный входной билет предоставляет право бесплатного получения услуг Зоопарка. Перечень льготных категорий посетителей и порядок предоставления льгот установлены Положением о порядке предоставления льгот отдельным категориям граждан при оказании платных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры

«Зоопарк» и Прейскурантом цен на услуги МБУК «Зоопарк». Льготы при посещении Зоопарка предоставляются при обязательном предъявлении оригинала соответствующего документа, подтверждающего право посетителя на льготу.

2.5. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют требованиям действующего законодательства Российской Федерации, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным зоопарком, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты, погашенные билеты (надорванные), билеты с погашенным QR-кодом не принимаются к возврату.

2.6. Недействительный билет не дает право на посещение зоопарка и на получение дополнительных услуг зоопарка. Право на получение услуг зоопарка не возникает у посетителей которые приобрели билеты, у лиц не уполномоченных Зоопарком на реализацию билетов, в т.ч. в сети Интернет, и имеющие признаки недействительного билета. В случае приобретения посетителями недействительных билетов, а также приобретения билетов по цене выше номинала Зоопарк какой-либо ответственности не несет.

2.7. Приобретенный билет действует с даты приобретения до 31 декабря года в котором был приобретен.

2.8. Перед началом оказания услуг билет, предъявленный посетителем, контролер учреждения гасит путем надрыва, либо считывания QR-кода сканером (при предъявлении электронного билета).

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О защите прав потребителей" покупатель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг зоопарком в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. При этом возврат такого билета производится в порядке, предусмотренном "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

3.2. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе зоопарка, либо приобретенные на официальном сайте зоопарка или у официальных представителей зоопарка (агенты), с неповрежденным контролем.

3.3. В случае опоздания на услуги по предварительной записи разница во времени оказания услуги посетителю не компенсируется.

3.4. Возврат билета осуществляется в следующих случаях:

3.4.1. отмены, замены либо переноса оказания услуги по инициативе Зоопарка;

3.4.2. отказа от оказания услуг посетителем по уважительным причинам (болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника, и т.п.), при предъявлении подтверждающих документов;

3.4.3. в иных случаях по решению директора.

3.5. Зоопарк вправе отказать покупателю в возврате стоимости билета в следующих случаях:

- если покупатель вернул билет менее чем за три дня до дня оказания услуги (в случае заранее приобретенных билетов);

- если билет был продан в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов до начала оказания услуги.

3.6. В случае обращения посетителя после начала оказания услуги, стоимость билета не возмещается. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и денежные средства не возвращаются. Билет с исправлениями считается недействительным.

3.7. Возврат стоимости билетов производится на основании заявления установленного образца (Приложение №1). Заявление заполняется посетителем, оплатившем услугу,

предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт) и, если потребуется, иных документов и других платежных реквизитов, если платеж был совершен безналичным путем. Бланк заявления можно получить в кассе или скачать с сайта зоопарка. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты с неповрежденным контролем.

3.9. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу зоопарка. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов зоопарком осуществляется их рассмотрение.

Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств тем же способом, которым производилась оплата. Если посетитель расплачивался за билеты банковской картой, сумма возврата будет перечислена покупателю на банковскую карту, с которой производилась оплата (пункт 2 и 6 Указания ЦБ от 07.10.2013 № 3073-У).

3.10. В случае, если билет приобретался посредством онлайн покупки на официальном сайте зоопарка, то возврат осуществляет официальный представитель (агент), уполномоченный МБУК «Зоопарк» на продажу электронных билетов в порядке, прописанном на бланке электронного билета.

3.11. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, зоопарком не возмещаются.

3.13. Администрация зоопарка не несет ответственности за поддельные билеты, билеты, приобретенные с рук и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями зоопарка.

3.14. Билеты в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов не принимаются к возврату.

4. Заключительные положения

4.1. Настоящие Правила действуют с даты их утверждения приказом директора МБУК «Зоопарк».

4.2. Зоопарк имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе зоопарка и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия, если это не противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

4.3. Все изменения и дополнения в данные Правила утверждаются Приказом директора МБУК «Зоопарк».