

«Утверждаю»
Генеральный директор
Государственного бюджетного
учреждения культуры города
Москвы «Централизованная
библиотечная система
Юго-Западного
Административного округа
_____ /О.Н. Корчагин/
«31» _____ 2021 г.



ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке оформления, реализации и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры города
Москвы «Централизованная библиотечная система Юго-
Западного административного округа».

Москва
2021 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет порядок оформления, реализации и возврата билетов и является официальным документом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Юго-Западного административного округа" (сокращенное наименование - ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮЗАО"), регулирующим единый порядок реализации и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие услуги, как театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

1.2. Положение действует во всех его структурных подразделениях (библиотеках).

1.3. Настоящее Положение разработано в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 года N 1491;
- Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года №442;
- Законом Российской Федерации «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 года №2300-1;
- Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" ст.52.1;
- Указом Мэра Москвы от 05.03.2020 года №12-УМ;
- Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Юго-Западного административного округа";
- Положением о порядке оказания платных услуг ГБУК г. Москвы «ЦБС ЮЗАО»;
- Прейскурантом на платные услуги Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Централизованная библиотечная система Юго-Западного административного округа" (далее – Прейскурант платных услуг);
- Приказом ГБУК г. Москвы № 65-1/ОД от 20.11.2020 года

1.4. Положение утверждается генеральным директором ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮЗАО".

2. Основные понятия и определения

2.1. Исполнитель услуги – ГБУК г. Москвы "ЦБС ЮЗАО" (далее – Учреждение).

2.2. В соответствии с определенными в Уставе услугами, исполнительскими видами деятельности, в том числе представление музейных предметов и музейных коллекций, являются:

- проведение семинаров, круглых столов, конференций, лекций, выставок, мастер-классов;
- организация и проведение различных по форме и тематике культурно-массовых, информационно-просветительских и социально-значимых мероприятий, в том числе образовательного и творческого характера, организация досуга;
- реализация входных билетов на мероприятия, проводимые в Учреждении, а также по согласованию с Учредителем на мероприятия, проводимые в сторонних организациях;
- экскурсионная, выставочная и музейная деятельность.

2.3. **Билет (абонемент, экскурсионная путёвка)** – это документ, удостоверяющий право пользования услугой и ее оплату, если услуга платная. Оплата может быть произведена в безналичной форме или за наличный расчет.

2.4. **Электронный билет** - цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Учреждения. В случае, если услуга по электронному билету платная, оплата производится в безналичной форме.

2.5. Форма билета (в том числе электронного), абонемента и экскурсионной путевки утверждена приказом Министерства культуры №702 от 29.06.2020 года.

3. Организация оформления и реализации билетов

3.1. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Учреждением, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Учреждением, билеты, абонементы и экскурсионные путевки, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы и поддельные экскурсионные путевки являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Учреждением зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

3.2. Реализация билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия осуществляется самостоятельно и (или) уполномоченными ими физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании гражданско-правовых договоров (далее - оператор).

3.3. Учреждение вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед такими организацией исполнительских искусств и музеем.

3.4. Реализация билетов, абонементов и экскурсионных путевок на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, абонементе или экскурсионной путевке, не допускается.

3.5. Размер оказываемой Учреждением платной услуги (Прейскурант на платные услуги), указанный в билете, абонементе или экскурсионной путевке, определяется Учреждением самостоятельно на основании порядка установления цен на платные услуги, получения и расходования средств (Положение о порядке оказания платных услуг). Прейскурант размещается на сайте Учреждения и во всех его структурных подразделениях.

3.6. Оператор, при реализации билетов, абонементов и экскурсионных путевок вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Учреждением. Порядок формирования и расчёта общей стоимости сопутствующих услуг определен Приказом ГБУК г. Москвы № 63-1/ОД от 16.11.2020 года.

3.7. Факт оказания покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых Оператором, покупателю билета, абонемента или экскурсионной путевки на проводимые Учреждением зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенных билете, абонементе или экскурсионной путевке.

4. Порядок регистрации зрелищных мероприятий и экскурсий на платформе оператора

4.1. Заведующий обособленным структурным подразделением регистрирует театрално-зрелищное, культурно-просветительное или зрелищно-развлекательное мероприятие, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций (далее – зрелищное мероприятие и экскурсия) на платформе оператора.

5. Порядок приобретения и использования электронных билетов, абонементов и экскурсионных путёвок

5.1. Для приобретения Пользователем Электронных билетов, абонементов и экскурсионных путёвок на мероприятия, представляющие для Пользователя услуги интерес, Пользователь производит следующую последовательность действий:

5.2. Посредством взаимодействия с элементами интерфейса Витрины продаж, выполненными в форме чек-боксов, Пользователь заполняет опросную форму, подтверждающую отсутствие ограничений на посещение Пользователем зрелищного мероприятия и экскурсии в связи с распространением коронавирусной инфекции (2019-nCov), и производит нажатие кнопки «Подтвердить»

5.3. Пользователь посредством интерфейса Витрины продаж производит выбор места в помещении Учреждения, если зрелищного мероприятия и экскурсии, на которое приобретается Электронный билет, абонемент и экскурсионная путевка предполагает рассадку посетителей на заранее определенные места и производит нажатие кнопки «Далее»;

5.4. Взаимодействуя с интерфейсом Витрины продаж Пользователь выбирает количество приобретаемых Электронных билетов, абонементов и экскурсионных путёвок (для зрелищных мероприятий и экскурсий, не предполагающих рассадку посетителей на заранее определенные места), а также заполняет следующую информацию о посетителях зрелищных мероприятий и экскурсий: фамилия, имя, отчество, дата рождения, и производит нажатие кнопки «Далее»;

5.5. Пользователь производит проверку сформированного заказа, вводит адрес электронной почты в предназначенный для этого элемент интерфейса Витрины продаж, посредством взаимодействия с чек-боксами интерфейса Витрины продаж подтверждает ознакомление с Соглашением и предоставляет согласие на обработку персональных данных, после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»;

5.6. Пользователь заполняет реквизиты банковской карты, с которой будет списана стоимость Электронных билетов, абонементов и экскурсионных путёвок, а также полей «Электронная почта» и «Телефон», после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»¹.

5.7. После оплаты Электронного билета, абонемента и экскурсионной путёвки происходит генерация Электронного билета, далее Пользователь переходит на страницу завершения покупки, на которой нажатием кнопки «Скачать билеты» производит скачивание Электронных билетов, абонементов и экскурсионных путёвок. Также приобретенные Электронные билеты направляются на электронную почту Пользователя.

5.8. Реализация Электронных билетов, абонементов и экскурсионных путёвок по результатам последовательности действий, изложенной в п. 5 Положения, производится Оператором Учреждения, действующего от их

имени и за его счет.

5.9. Для посещения зрелищного мероприятия и экскурсии, указанного в Электронном билете, абонементе и экскурсионной путёвке, Пользователю необходимо пройти процедуру подтверждения подлинности Электронного билета (верификацию). Верификация проводится в месте проведения культурно-зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

5.10. По результатам успешной верификации производится допуск Пользователя на зрелищное мероприятие и экскурсии, указанное в Электронном билете.

5.11. При посещении Учреждения по льготному Электронному билету, Учреждение вправе запросить у посетителя документ – основание получения льготы. В случае непредоставления Учреждению документа-основания получения льготы, Учреждение вправе отказать в оказании услуг на основании льготного Электронного билета, абонемена и экскурсионной путёвки.

6. Порядок возврата электронных билетов

6.1. Пользователь вправе произвести возврат Билетов в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.2. Посетитель (его представитель) может подать заявление о возврате непосредственно в учреждение либо оператору, у которых был приобретен билет. Кроме того, при наличии технической возможности учреждение или оператор вправе установить порядок представления посетителем заявления о возврате в электронном виде.

6.3. При подаче заявления посетитель должен предъявить документ, подтверждающий личность. Если заявление о возврате подает представитель посетителя, то он прилагает копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленную надлежащим образом.

6.4. Заявление принимается и регистрируется учреждением либо оператором в день его получения.

6.5. Посетитель вправе потребовать у организации культуры сделать отметку о получении заявления. Отметка о получении может быть проставлена на распечатанной копии заявления или отправлена на электронную почту посетителя. На необходимость проставления отметки или направления ее по электронной почте посетитель должен указать в заявлении.

6.6. Учреждение, либо оператор, обязаны в течение 10 дней рассмотреть заявление и принять решение о возврате стоимости билета или отказе в возврате денежных средств. О принятом решении посетителю сообщается:

- в течение 5 дней со дня принятия решения об отказе в возврате денежных средств. Письменное уведомление может быть вручено лично посетителю или отправлено на электронную почту посетителя;

- в течение 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств за неиспользованный билет. Посетитель уведомляется по электронной почте или посредством телефонной связи.

6.7. Способ уведомления о принятом решении по возврату стоимости билета посетитель обязан указать в заявлении.

6.8. Денежные средства за неиспользованный билет возвращаются посетителю не позднее 10 дней со дня принятия соответствующего решения.

6.9. Возврат Электронных билетов производится оператором по причинам, в сроки и с размером возмещения, указанными в нижеследующей таблице:

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости Электронного билета	Основание и условия возврата Электронного билета
1.	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения.	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2.	Отказ Пользователя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь Пользователя, смерть члена семьи или близкого родственника.	100%	Заявление о возврате Электронного билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	100%	Заявление о возврате Электронного билета
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате Электронного билета
3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате Электронного билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за Электронный билет не возвращаются	

6.10. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с болезнью к заявлению о возврате прилагаются следующие:

- оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с

законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

6.11. Заявление должно быть подано не позднее дня проведения зрелищного мероприятия. Если в этот срок невозможно представить больничный лист (медицинскую справку), то его можно подать позднее - в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.12. Срок рассмотрения такого заявления может быть увеличен с 10 до 30 дней. При этом он исчисляется со дня поступления в Учреждение документов в полном объеме.

6.13. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника к заявлению о возврате прилагаются следующие документы:

а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным)) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и не полнородными братом или сестрой).

6.14. Заявление должно быть представлено не позднее дня проведения зрелищного мероприятия. При невозможности подачи в этот срок документов, подтверждающих смерть гражданина и его родство с посетителем, отводится еще 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

6.15. В связи с этим общий срок рассмотрения заявлений (10 дней) при указанных обстоятельствах может быть продлен до 20 дней. При этом он начинается исчисляться со дня, когда собраны и представлены все необходимые документы.

7. Отказ в возврате денежных средств за неиспользованный билет

7.1. Отказать в возврате денежных средств за неиспользованный билет Учреждение или оператор может в следующих случаях:

- билет является недействительным (поддельным);

- заявление о возврате билета и неиспользованный билет представлены в организацию исполнительских искусств или музей менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;
- билет (за исключением именного) был приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки);
- способ и алгоритм подачи заявления о возврате и приложенных к нему документов противоречат Правилам;
- предоставленные документы содержат недействительную информацию.

7.2. При возврате абонементов (электронных абонементов), в том числе именных:

- абонементы реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент;
- возврат полной стоимости абонемента в случае его возврата при отказе от посещения зрелищного мероприятия в связи с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником, осуществляется, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого зрелищного мероприятия, входящего в абонемент;
- собственным порядком возврата организация культуры может установить право посетителя на возврат частичной стоимости абонемента при отказе от посещения второго или последующих предусмотренных абонементом зрелищных мероприятий в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или близким родственником, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения второго или соответственного последующего зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

8. Ответственность

8.1. Координацию деятельности Учреждения по оформлению, реализации и возврата билетов осуществляет заместитель генерального директора, курирующий данное направление.

8.2. Ответственность за порядок учета средств, полученных за реализацию билетов и отчетности по движению средств, несет главный бухгалтер Учреждения.

8.3. Ответственность за соблюдение настоящего Положения, Прейскуранта на платные услуги, порядка работы по оформлению и

регистрации зрелищных мероприятий и экскурсий на платформе оператора, а также контроль реализации билетов, абонементов и экскурсионных путёвок возлагается на заведующих структурными подразделениями Учреждения.

8.4. Ответственность за организацию и осуществление зрелищных мероприятий и экскурсионной деятельностью несут заведующие структурных подразделений Учреждения, а также лица, непосредственно оказывающие услуги.

9. Заключительные положения

9.1. При выявлении, по жалобе потребителя, услуг ненадлежащего качества их оказания, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей услуги и окружающей среды Учреждение обязано незамедлительно извещать об этом соответствующие органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью предоставления платных услуг.

9.2. Споры, возникающие между потребителем услуги и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.3. За нарушение прав потребителей услуги, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Учреждение несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.4. Все изменения и дополнения к настоящему Положению оформляются Приказом генерального директора Учреждения.