

Приложение
к приказу ГАУК г. Москвы "Парк "Зарядье"
от 25 ноября 2021 г. № 100

Приложение 3
к приказу ГАУК г. Москвы "Парк "Зарядье"
от 23 ноября 2018 г. № 250

**ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке оказания платных услуг (выполнения работ)
Государственным автономным учреждением культуры города Москвы
"Парк "Зарядье"**

1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке оказания платных услуг (выполнения работ) Государственным автономным учреждением культуры города Москвы "Парк "Зарядье" (далее – Учреждение), подведомственным Департаменту культуры города Москвы (далее – Положение), разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации; Бюджетным кодексом Российской Федерации; Налоговым кодексом Российской Федерации;
- федеральным законом от 12 января 1996 г. № 7-ФЗ "О некоммерческих организациях";
- федеральным законом от 3 ноября 2006 г. № 174-ФЗ "Об автономных учреждениях";
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";
- постановлением Правительства Российской Федерации от 26 июня 1995 г. № 609 "Об утверждении Положения об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства";
- постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 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";
- постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или

музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части";

– приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22 марта 2021 г. № 351 "Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия";

– приказом Департамента экономической политики и развития города Москвы и Департамента финансов города Москвы от 5 сентября 2011 г. № 123-ПР/264 "Об утверждении Методических рекомендаций по установлению порядка определения платы за оказание государственными бюджетными учреждениями города Москвы гражданам и юридическим лицам за плату государственных услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности";

– приказом Департамента культуры города Москвы от 6 декабря 2018 г. № 1024/ОД "Об утверждении Порядка определения платы за оказание услуг (выполнение работ) государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы";

– иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации и города Москвы;

– Уставом Учреждения.

1.2. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения деятельности Учреждения в части оказания платных услуг (выполнения работ) физическим и юридическим лицам за исключением услуг, связанных с временным размещением транспортных средств, услуг питания, услуг по организации и проведению мероприятий, услуг по предоставлению в пользование помещений. Оказание перечисленных в исключении услуг осуществляется на основании отдельных локальных нормативных актов Учреждения и (или) в соответствии с договорами, заключенными в рамках действующего законодательства Российской Федерации.

1.3. Платные услуги (работы) предоставляются (выполняются) Учреждением в целях:

- всестороннего удовлетворения потребностей населения в массовом отдыхе в городе Москве в среде, приближенной к природной;
- создания благоприятных условий для отдыха населения посредством организации всех видов многофункциональной, рекреационной,

досуговой и иной, не противоречащей действующему законодательству Российской Федерации и Уставу деятельности;

- непосредственного осуществления просветительской, музейно-выставочной, культурно-досуговой деятельности, предусмотренной Уставом;
- расширения спектра, развития и совершенствования, улучшения качества услуг (работ), предоставляемых Учреждением;
- предоставления сопутствующих услуг в целях повышения комфорта;
- повышения эффективности использования ресурсов Учреждения; привлечения дополнительных финансовых средств для покрытия текущих расходов, развития и совершенствования;
- укрепления материально-технической базы Учреждения и обеспечения его финансовой устойчивости.

1.4. Предоставление платных услуг (выполнение работ) осуществляется Учреждением дополнительно к основной деятельности и не влечет за собой снижения объемов и качества основных услуг (работ), оказываемых в рамках выполнения государственного задания.

1.5. Платные услуги (работы) оказываются (выполняются) физическим и юридическим лицам в соответствии с их потребностями на добровольной основе и за счет личных средств граждан, организаций и иных источников, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

2.1. Исполнитель услуги (работы), Исполнитель – Учреждение.

2.2. Потребитель услуги (работы), Потребитель – физические и юридические лица, имеющие намерение заказать или приобрести (заказывающие или приобретающие) платные услуги лично или для других лиц, представителями которых они являются.

2.3. Платная услуга (работка) – услуга (работка), оказываемая Учреждением физическим и юридическим лицам за плату согласно перечню таких услуг и прейскуранту, утвержденному в установленном порядке.

2.4. Перечень платных услуг (работ) – перечень услуг (работ), предоставляемых Потребителям за плату в рамках разрешенной Уставом Учреждения деятельности, разрабатываемый и утверждаемый Исполнителем с учетом потребительского спроса и возможностей Учреждения по согласованию с Департаментом культуры города Москвы (далее – Департамент).

Учреждение формирует и утверждает приказом перечни платных услуг по согласованию с Департаментом.

Учреждение самостоятельно утверждает размер платы на оказываемые платные услуги (выполняемые работы) в соответствии с Порядком, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

2.5. Перечень льгот – перечень особых условий для отдельных категорий граждан на платные услуги (работы), предоставляемые (выполняемые) Исполнителем в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также в целях выполнения социальной функции Учреждения.

Перечень льгот для отдельных категорий граждан, размеры скидок от цены на предоставление услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности, для льготных категорий, условия и время предоставления льгот устанавливаются Учреждением по согласованию с Департаментом и утверждаются приказом Учреждения.

2.6. Билет (электронный билет) – документ, удостоверяющий наличие права Потребителя или предъявителя билета на получение услуг. Действие билета может распространяться на конкретное время (сессия) или на определенную дату.

2.7. Абонемент – договор, в соответствии с которым Потребитель имеет право пользоваться каким-либо имуществом Учреждения или право требовать оказания определенных услуг Учреждением периодически, в течение срока действия Договора-абонемента. Абонементы продаются на отдельные услуги (работы) Учреждения. Абонемент может выдаваться Потребителю в форме **персональной карты, содержащей уникальный идентификационный номер**, на которой зафиксированы условия пользования услугами, в том числе ограничения по количеству и/или времени посещений, либо по продолжительности периода действия.

2.8. Культурно-массовые мероприятия – это события, предназначенные для значительного числа людей, без разделения их на специальные категории, целевые группы, которое носит характер праздника, зрелища, иного досугового времяпрепровождения. Под культурно-массовыми мероприятиями в целях настоящего Положения подразумеваются государственные и городские праздники (День России, День Победы и пр.), парады, шествия, общегородские события (например, Ночь музеев, Ночь кино и пр.), театрализованные постановки, ярмарки и выставки, карнавальные шествия, фестивальные выступления, концертные программы, шоу-программы.

Посещение культурно-массовых мероприятий может быть организовано Учреждением по предварительной регистрации и (или) путем реализации билетов в соответствии с правилами, утвержденными отдельным приказом Учреждения.

2.9. Регулярные мероприятия – сеансы фильмов, сеансы посещения Тематического центра "Ледяная пещера", Флорариума, Выставочного зала, Подземного Музея "Зарядье", музея "Старый Английский двор", Информационного павильона "Зарядье", а также регулярные научно-просветительские программы и лекции, встречи, мастер-классы, иные досуговые мероприятия, проводимые на постоянной основе.

К регулярным мероприятиям могут предъявляться требования по предварительному набору групп.

2.10. Объекты парка – объекты, посещение которых организовано Учреждением бесплатно или за плату (путем реализации билетов, абонементов или заключения договоров): Медиакомплекс "Полет", Медиахолл 360, Большой и Малый амфитеатры, Тематический центр "Ледяная пещера", Флорариум, Информационный павильон "Зарядье", Подземный музей "Зарядье", Выставочный зал, Научно-познавательный центр "Заповедное посольство", Лекторий, музей "Старый Английский двор", подземная парковка, иные объекты посредством которых (на территории которых) Учреждение может оказывать (выполнять) платные услуги (работы).

2.11. Сопутствующие услуги – дополнительные услуги Учреждения, предоставляемые посетителям для повышения комфорта пребывания в парке: информационно-консультационные услуги, услуги размещения транспортных средств на подземной парковке Учреждения, услуги питания.

2.12. Клубно-досуговое формирование – объединение, основанное на общности интересов, запросов и потребностей в занятиях определенной направленности и/или научно-техническим творчеством, в совместной научно-просветительской и творческой деятельности, способствующей развитию навыков его участников, освоению и формированию новых знаний, умений, а также основанное на единстве стремления участников к получению актуальной информации и прикладных знаний в различных областях общественной жизни, культуры, литературы и искусства, науки и техники.

К клубно-досуговым формированиям относятся кружки, коллектизы и студии любительского художественного и технического творчества, клубы по интересам, школы и курсы прикладных знаний и навыков, группы здоровья и туризма, а также иные клубные формирования соответствующего основным принципам и видам деятельности Учреждений профиля.

Клубно-досуговое формирование в рамках своей деятельности:

- организует систематические занятия в формах и видах, характерных для него с использованием соответствующего оборудования и помещений, иного имущества Учреждения;
- формирует отчеты о результатах своей деятельности;
- участвует в общих программах и акциях Учреждения;
- использует иные формы творческой работы и участия в культурной и общественной жизни Учреждения.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

3.1. Учреждение бесплатно обеспечивает Потребителей необходимой и достоверной информацией о платных услугах (работах).

3.2. Информация о платных услугах (работах), оказываемых (выполняемых) Учреждением, размещается в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте Учреждения www.zaryadyepark.ru, в мобильном приложении, на экранах платежно-навигационных терминалов, на экранах системы отображения Учреждения, на информационных стойках павильона "Медиацентр" и Научно-

познавательного центра "Заповедное посольство", а также в иных местах Учреждения, удобных для ознакомления и содержит:

- сведения о наименовании Исполнителя, о месте его нахождения (месте государственной регистрации);
- сведения об учредителе Исполнителя (адрес, телефоны);
- сведения об имеющихся лицензиях, сертификатах, номерах и датах выдачи, сроках действия, органе, выдавшем лицензию (в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации);
- сведения о режиме работы Исполнителя;
- перечень платных услуг (работ) и условия их предоставления (выполнения);
- сведения о стоимости оказываемых услуг (выполняемых работ) и порядке их оплаты;
- сведения о льготах, применяемых в отношении отдельных категорий Потребителей;
- сведения о специальных ценах, действующих на период, при выполнении условий, устанавливаемых Учреждением отдельным приказом;
- сведения о правах, обязанностях, ответственности Потребителей и Исполнителя;
- сведения о контролирующих организациях, их адресах, телефонах;
- расписание оказания услуг (выполнения работ);
- ответственные лица за оказание платных услуг (выполнение работ) со стороны Исполнителя (при наличии);
- иные сведения.

3.3. В Учреждении вводится Книга жалоб и предложений для учета замечаний и предложений Посетителей в части оказываемых услуг (выполняемых работ).

3.4. Учреждение при оказании платных услуг (выполнении работ) руководствуется действующим законодательством Российской Федерации.

3.5. Платные услуги (работы) могут быть оказаны (выполнены) только по желанию Потребителя.

3.6. Платные услуги (работы) оказываются (выполняются) работниками, находящимися в штате Учреждения, привлеченными на договорной основе специалистами, имеющими соответствующую квалификацию, сторонними специализированными организациями.

3.7. Расчеты с привлеченными для оказания платных услуг (выполнения работ) физическими лицами осуществляются на основе гражданско-правового договора. Расчеты с привлеченными для оказания платных услуг (выполнения работ) юридическими лицами осуществляются на основе договора. Все договоры о привлечении третьих лиц для оказания платных услуг (выполнения работ) заключаются Учреждением с соблюдением требований Гражданского кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 18 июля 2011 г. № 223-ФЗ "О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц" и Положения о закупках для нужд

Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Парк "Зарядье", утвержденного приказом Департамента.

3.8. Учреждение обязано реализовать билет или заключить договор на оказание платных услуг (выполнение работ) при наличии возможности оказать запрашиваемую услугу (выполнить работу) и не вправе оказывать предпочтение одному Потребителю перед другим в отношении продажи билетов или заключения договора кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

3.9. Платные услуги (работы), предоставляемые (выполняемые) Учреждением, могут быть оказаны (выполнены) в рамках договора между Учреждением и Потребителем. Заключение договора в письменной форме может быть необходимо при наличии специфических условий предоставления услуги (выполнения работы), при длительном периоде оказания услуги (выполнения работы), в случае установления дополнительных обязательств и ответственности сторон договора.

3.9.1. В соответствии с пунктом 2 статьи 159 Гражданского кодекса Российской Федерации предусмотрена **устная форма договора** в случае оказания платных услуг (выполнении работ) **при самом их совершении. Документом, подтверждающим оказание таких услуг и их оплату, является входной билет, абонемент, иной документ строгой отчетности и кассовый чек.**

3.9.2. Договор на оказание платных услуг, **оформленный в письменной форме, заключается с юридическими лицами, а также с физическими лицами в случае предоставления услуг (работ), оказание (выполнение) которых носит длительный или специфический характер** (статья 161 Гражданского кодекса Российской Федерации).

3.10. В **письменной форме договора должны быть регламентированы условия и сроки получения платных услуг (работ), порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон по договору.** Договор, заключаемый с Потребителем, может быть индивидуальным или стандартным (заключаемым по типовой форме).

3.11. Договоры на оказание платных услуг подписываются Потребителем и руководителем Учреждения или лицом, уполномоченным на подписание таких договоров.

3.12. Потребитель обязан оплатить оказываемые платные услуги при приобретении билета, абонемента или в порядке и в сроки, указанные в договоре оказания платных услуг, и в соответствии с законодательством Российской Федерации. Оплата может быть произведена в безналичной форме или за наличный расчет.

3.13. Моментом оплаты услуги (работы) считается дата кассового чека в случае оплаты услуг (работ) в наличной форме, с использование банковской карты, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, и дата зачисления денежных средств на счет Учреждения в случае оплаты услуг (работ) по договору в безналичной форме.

3.14. В случае несвоевременной оплаты за предоставление платных услуг (выполнение работ) или неисполнения Потребителем условий

(требований), установленных (предъявляемых) договором, действующим законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Учреждения, Исполнитель имеет право прекратить предоставление платных услуг (выполнение работ) до полного погашения задолженности или выполнения Исполнителем условий (требований).

3.15. Учреждение обязано обеспечить выполнение объемов, сроков и качества оказываемых услуг (выполняемых работ).

3.16. Права и обязанности Потребителя и Исполнителя определяются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" и настоящим Положением.

4. ПОРЯДОК УСТАНОВЛЕНИЯ ЦЕН НА ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ (РАБОТЫ), ПОЛУЧЕНИЯ И РАСХОДОВАНИЯ СРЕДСТВ

4.1. Размер цен на платные услуги (работы) утверждается приказом Учреждения с учетом требований Порядка.

4.2. Цена на платную услугу (работу) определяется на основании:

- установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и органов исполнительной власти города Москвы цен (тарифов) на соответствующие платные услуги (работы) по основным видам деятельности Учреждения (при наличии таких нормативных правовых актов);

- размера расчетных и расчетно-нормативных затрат на оказание Учреждением платных услуг (работ) по основным видам деятельности, а также размера расчетных и расчетно-нормативных затрат на содержание имущества Учреждения с учетом:

- анализа фактических затрат Учреждения на оказание платных услуг (работ) по основным видам деятельности в предшествующие периоды;

- прогнозной информации о динамике изменения уровня цен (тарифов) в составе затрат на оказание Учреждением платных услуг по основным видам деятельности, включая регулируемые государством цены (тарифы) на товары, работы, услуги субъектов естественных монополий;

- анализа существующего и прогнозируемого объема рыночных предложений на аналогичные услуги и уровня цен (тарифов) на них;

- анализа существующего и прогнозируемого объема спроса на аналогичные услуги.

4.3. На отдельные платные услуги (работы), оказание (выполнение) которых носит разовый (нестандартный) характер (в том числе на организацию и проведение культурно-массовых и иных мероприятий, выполнение научно-исследовательских работ, относящихся к основным видам деятельности Учреждения), цена платной услуги (работы) может определяться индивидуально на основе нормо-часов, норм времени, разовой калькуляции затрат или исходя из рыночной стоимости.

4.4. Все средства от оказания платных услуг (выполнения работ) (средства от приносящей доход деятельности), полученные Учреждением,

независимо от формы их получения (в наличной или безналичной) аккумулируются на счете Учреждения.

4.5. Учреждение обязано вести бухгалтерский учет и отчетность раздельно по деятельности, осуществляющей за счет средств бюджета города Москвы (субсидия на выполнение государственного задания, субсидии на цели, не связанные с выполнением государственного задания) и по платным услугам в соответствии с планом финансово-хозяйственной деятельности.

4.6. Средства, полученные от оказания платных услуг (выполнения работ), расходуются в соответствии с утвержденным планом финансово-хозяйственной деятельности Учреждения.

4.7. Учреждение **не вправе допускать возмещение расходов, связанных с оказанием (выполнением) платных услуг (работ), за счет средств субсидии на финансовое обеспечение выполнения государственного задания на оказание государственных услуг (выполнение работ), за исключением платных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) в рамках государственного задания, а также услуг (работ), оказываемых (выполняемых) для льготных категорий Потребителей.**

5. ЛЬГОТЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

5.1. При проведении платных мероприятий, а также предоставлении платных услуг (работ) Учреждение:

5.1.1. Обязано предоставлять льготы для отдельных категорий Потребителей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Может устанавливать льготы для категорий граждан, предоставление льгот которым не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации, с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей.

5.1.3. Льготы устанавливаются по согласованию с Департаментом в соответствии с требованиями Порядка.

6. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ЦЕНЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

6.1. В рамках текущей деятельности для развития (расширения) спектра платных услуг (работ), привлечения посетителей, проведения акций, приуроченных к событиям, датам, в иных случаях Учреждение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации вправе устанавливать специальные цены на услуги (работы) путем предоставления скидки.

6.2. Предоставление скидок на услуги (работы) должно быть экономически обосновано, при этом стоимость услуги (работы) не должна быть ниже норматива, установленного для расчета стоимости единицы услуги (работы) при установлении объемов финансового обеспечения на выполнение государственного задания для услуг (работ), оказываемых в рамках государственного задания.

6.3. Специальные цены устанавливаются приказом Учреждения на конкретный период (или бессрочно), для определенных категорий посетителей (дети, студенты, люди старшего поколения и пр.), при соблюдении конкретных условий (единовременная покупка билетов на объект группой посетителей, единовременная покупка билетов на несколько объектов и пр.).

7. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

7.1. Реализация билетов на посещение платных культурно-массовых мероприятий, проводимых Учреждением, регулярных платных мероприятий, а также на объекты Учреждения производится за наличный и безналичный расчет:

- по ценам, установленным Учреждением в соответствии с пунктами 4.1, 5.1, 6.3 настоящего Положения, и указанным на билетах;
- путем наличных и безналичных расчетов в кассах павильона "Медиацентр", Научно-познавательного центра "Заповедное посольство", Информационного павильона "Зарядье" (далее кассы Учреждения) (формат билета – бумажный талон с кодом либо бланк установленного образца);
- путем безналичного расчета в платежно-навигационных терминалах и в терминалах по продаже билетов (формат билета – бумажный талон с кодом либо бланк установленного образца);
- путем безналичного расчета на официальном сайте Учреждения или через мобильное приложение Учреждения (формат – электронный талон с кодом);
- путем безналичного расчета в мобильных пунктах контроля и оплаты прохода (далее – Турникет) (формат билета – бумажный талон с кодом);
- в кассах специализированных организаций, расположенных в строго определенных местах (формат – бумажный талон с кодом), и/или на официальных сайтах специализированных организаций, и/или предпринимателей без образования юридического лица, имеющих договорные отношения с Учреждением, по ценам, установленным Учреждением (формат – электронный талон с кодом).
- через модуль экспресс-покупки билетов (виджет) (формат – электронный талон с кодом).

7.2. Перечень специализированных организаций и предпринимателей без образования юридического лица, имеющих договорные отношения с Учреждением на оказание услуг по реализации билетов, Учреждение вправе разместить на своем официальном сайте для ознакомления Потребителей.

7.3. Билет содержит:

- название Учреждения и контактные данные;
- наименование и вид услуги (название объекта);

- дату и время начала оказания услуги (время проведения регулярного мероприятия, сеанса), если предусмотрено оказание услуги по расписанию (по сеансам);
- цену услуги, льготу (если билет продается по льготной цене);
- штрих-код (QR-код);
- правила (порядок) оказания услуги (работы) – необязательный реквизит;
- иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Приобретая билет на услугу (работу), предоставленную (выполняемую) Учреждением, Потребитель соглашается с настоящим Положением, с порядком продажи и возврата билетов, установленным настоящим Положением, и обязуется строго ему следовать. Потребитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Учреждением в устной форме путем выдачи покупателю билета (в форме, указанной в пункте 7.1 настоящего Положения) и фискального документа (пункт 7.13 настоящего Положения).

7.5. Рекомендуется приобретать билеты на научно-просветительские программы Научно-познавательного центра "Заповедное посольство" в соответствии с возрастом, указанным в утвержденном Прейскуранте. В случае приобретения билетов на научно-просветительские программы для детей моложе рекомендованного возраста Потребитель обязан приобрести дополнительный билет на сопровождающее лицо (родителя, опекуна и пр.).

7.6. Выдача билета **в кассах и турникетах** на регулярное мероприятие, в том числе на мероприятие, проводимое в рамках просветительской деятельности (лекция, занятие, мастер-класс и пр.), или на объект парка **возможна только в день посещения Учреждения**.

7.7. Покупка билета **в платежно-навигационных терминалах и в терминалах по продаже билетов** на регулярное мероприятие, в том числе на мероприятие, проводимое в рамках просветительской деятельности (лекции, занятие, мастер-класс и пр.) или на объекты парка **возможна на условиях предварительной оплаты**. При этом дату оказания услуги (работы) Потребитель выбирает самостоятельно в соответствии с установленным расписанием в разделе "Расписание и билеты".

На отдельные объекты парка и мероприятия продажа осуществляется только в день проведения сеансов.

На определенные сеансы билеты можно приобрести только в кассах Учреждения.

7.8. Покупка билета **онлайн (на сайте Учреждения или через мобильное приложение, а также через модуль экспресс-покупки билетов)** на регулярное мероприятие, в том числе на мероприятие, проводимое в рамках просветительской деятельности (лекция, занятие, мастер-класс и пр.), **возможна на условиях предварительной оплаты**. При этом дату оказания услуги (работы) Потребитель выбирает самостоятельно в соответствии с установленным расписанием в разделе "Афиша".

На отдельные объекты парка и мероприятия продажа осуществляется только в день проведения сеансов.

На определенные объекты парка, мероприятия или сеансы билеты можно приобрести только в кассах Учреждения.

Покупка билетов онлайн возможна только для **авторизованных пользователей**. На 1 (Одного) авторизованного пользователя можно приобрести не более 10 (Десяти) билетов на мероприятие или объект парка.

Аналогичные требования предъявляются к условиям реализации билетов через специализированные организации.

7.9. Условия и порядок приобретения и возврата билетов для группы посетителей (более 5 (Пяти) человек) могут регулироваться договором, заключаемым Исполнителем и Потребителем (специализированной организацией или представителем Потребителя). Билеты также могут быть приобретены без договора на условиях предварительного бронирования и оплаты.

7.10. На культурно-массовые мероприятия, проводимые Учреждением за плату в соответствии с событийной программой, предусмотрена предварительная покупка билета на условиях, определенных отдельным порядком проведения конкретного культурно-массового мероприятия.

7.11. На программы или мероприятия (занятия) Научно-познавательного центра "Заповедное посольство", на которые проводится предварительная запись для формирования групп, предусмотрена покупка билета заранее на условиях, определенных отдельным порядком проведения программы, мероприятия в соответствии с условиями договора (при наличии).

7.12. Наличие билетов на конкретные регулярные мероприятия и объекты парка, даты, время проведения (сеансы), возрастной ценз мероприятия или объекта парка Потребитель может уточнить в кассах Учреждения, указанных в пункте 7.1 настоящего Положения, в платежно-навигационных терминалах, в терминалах по продаже билетов, на официальном сайте Учреждения или в мобильном приложении Учреждения.

Дополнительно указанная информация размещается на медиапанелях системы отображения в павильонах Учреждения.

7.13. Продажа билета (в форме, указанной в пункте 7.1 настоящего Положения) в кассах Учреждения, в платежно-навигационных терминалах, в терминалах по продаже билетов, в турникетах, на сайте Учреждения или через мобильное приложение осуществляется с обязательной выдачей фискального документа (за исключением случаев, прямо не предусмотренных действующим законодательством).

7.14. Реализация билетов на мероприятия, объекты парка, посещение которых осуществляется по расписанию (по сеансам) по цене, превышающей цену, указанную в билете (электронном билете), не допускается.

8. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

8.1. Настоящий раздел определяет порядок возврата билетов (электронных билетов) на мероприятия, проводимые Учреждением, или на объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) (далее – объект парка):

- в случае отказа Потребителя от посещения мероприятия, объекта парка по инициативе Потребителя;
- в случае отказа Потребителя от посещения мероприятия, объекта парка в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Потребителя;
- в случае отказа Потребителя от посещения мероприятия, объекта парка в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации;
- в случае отмены, замены, переноса мероприятия по инициативе Учреждения, закрытия объекта парка для посещения;
- в случае отмены, замены, переноса мероприятия, закрытия объекта парка для посещения при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

8.2. Возврату подлежат билеты (электронные билеты), приобретенные в кассах Учреждения, в платежно-навигационных терминалах, в терминалах по продаже билетов, в турникетах, на официальном сайте Учреждения или в мобильном приложении, а также через модуль экспресс-покупки билетов Учреждения, а также билеты (электронные билеты), приобретенные у официальных представителей Учреждения.

8.3. Порядок возврата билетов (электронных билетов) на посещение мероприятий, объектов парка в случае отказа Потребителя по собственной инициативе.

8.3.1. В случае отказа Потребителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия, объекта парка по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Потребитель обращается в Учреждение с заявлением о возврате билета (электронного билета), форма которого утверждена в Приложении 1 к настоящему Положению.

8.3.2. Порядок направления заявления о возврате указан в пунктах 8.8.1-8.8.3 настоящего Положения.

8.3.3. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, а также кассовый чек. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

8.3.4. Сроки рассмотрения заявления о возврате Учреждением и принятия решения о возврате или об отказе в возврате денежных средств указан в пунктах 8.8.5-8.8.7 настоящего Положения.

8.3.5. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет):

8.3.5.1. В случае сдачи билета (электронного билета) в кассе Учреждения, на регулярное мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) более чем за 30 (Тридцать) минут до начала, а также на объекты, не предполагающие посещение по расписанию (по сеансу), **Потребителю возвращается 100% (Сто процентов) стоимости билета.**

8.3.5.2. В случае сдачи билета (электронного билета) в кассе Учреждения на регулярное мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) менее чем за 30 (Тридцать) минут до начала, Потребителю возвращается **50% (Пятьдесят процентов) стоимости билета.**

8.3.5.3. В случае сдачи электронного билета онлайн на регулярное мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) менее чем за 2 (Два) часа до начала, а также на объекты, не предполагающие посещение по расписанию (по сеансу), Потребителю возвращается **50% (Пятьдесят процентов) стоимости электронного билета.**

8.3.5.4. В случае сдачи электронного билета онлайн на регулярное мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) более чем за 2 (Два) часа до начала, а также на объекты, не предполагающие посещение по расписанию (по сеансу), Потребителю возвращается **100% (Сто процентов) стоимости электронного билета.**

8.3.6. В случае отказа Потребителя от посещения мероприятия, объекта парка по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Потребитель вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Учреждение до начала мероприятия, до начала сеанса посещения объекта парка;

в) билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения и возврата билетов (электронных билетов);

г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 8.3.1-8.3.3, 8.8.1-8.8.3 настоящего Положения.

8.3.7. Срок возврата денежных средств Учреждением осуществляется в соответствии с пунктом 8.8.8 настоящего Положения.

8.3.8. Порядок возврата денежных средств указан в п. 8.8.9 настоящего Положения.

8.4. Порядок возврата билетов (электронных билетов) на посещение мероприятия, объекта парка в случае отказа Потребителя в связи с его болезнью.

8.4.1. В случае отказа Потребителя от посещения мероприятия, объекта парка в связи с его болезнью Потребитель обращается с заявлением о возврате в связи с болезнью, форма которого утверждена в Приложении 2 к настоящему Положению.

8.4.2. Порядок направления заявления о возврате указан в пунктах 8.8.1-8.8.3. настоящего Положения.

8.4.3. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, а также кассовый чек. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Потребителя, препятствующего посещению им мероприятия, объекта парка.

8.4.4. В случае невозможности представления Потребителем до начала мероприятия, сеанса посещения объекта парка документов, указанных в подпункте "б" пункта 8.4.3. настоящего Положения, Потребитель представляет такие документы в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня проведения мероприятия, начала сеанса посещения объекта парка при условии, что заявление о возврате в связи болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Потребителем до начала мероприятия, сеанса посещения объекта парка.

В случае подачи заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме Потребитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 8.4.3, 8.8.2-8.8.3 настоящего Положения, не позднее 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня проведения мероприятия, сеанса посещения объекта парка.

8.4.5. Сроки рассмотрения заявления Учреждением и принятия решения о возврате или об отказе в возврате денежных средств указаны в пунктах 8.8.5-8.8.7 настоящего Положения. В случае необходимости срок рассмотрения заявления Учреждением может быть увеличен до 30 (Тридцати) календарных дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 8.4.4. Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 8.4.3. настоящего Положения.

8.4.6. В случае принятия Учреждением решения о возврате денежных средств Потребителю возвращается полная стоимость билета (электронного

билета) (в размере 100% стоимости) на мероприятие, сеанс посещения объекта парка.

8.4.7. В случае отказа Потребителя от посещения мероприятия, объекта парка в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью, Потребитель вправе вернуть билет (электронный билет), при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8.4.4. Положения) представлены в Учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия, начала сеанса посещения объекта парка;

в) документы, указанные в пункте 8.4.3 Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 8.4.1-8.4.4, 8.8.1-8.8.3 настоящего Положения;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет) приобретен до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия, сеанса посещения объекта парка.

8.4.8. Срок возврата денежных средств Учреждением осуществляется в соответствии с пунктом 8.8.8 настоящего Положения.

8.4.9. Порядок возврата денежных средств указан в п. 8.8.9 настоящего Положения.

8.5. Порядок возврата билетов (электронных билетов) на посещение мероприятия, объекта парка в случае отказа Потребителя в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

8.5.1. В случае отказа Потребителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия, сеанса посещения объекта парка в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Потребитель обращается с заявлением о возврате в связи со смертью родственника, форма которого утверждена в Приложении 3 к настоящему Положению.

8.5.2. Порядок направления заявления о возврате указан в пунктах 8.8.1-8.8.3 настоящего Положения.

8.5.3. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, а также кассовый чек. При возврате электронного билета к заявлению о возврате прилагается

распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Потребителя 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 Потребителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Потребителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

8.5.4. В случае невозможности представления Потребителем до начала мероприятия, сеанса посещения объекта парка документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 8.5.3. настоящего Положения, Потребитель вправе представить такие документы в течение 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня проведения мероприятия, сеанса посещения объекта парка при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Потребителем до начала мероприятия, сеанса посещения объекта парка.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Потребитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 8.5.3 настоящего Положения, не позднее 14 (Четырнадцати) календарных дней со дня проведения мероприятия, сеанса посещения объекта парка.

8.5.5. Сроки рассмотрения заявления Учреждением и принятия решения о возврате или об отказе в возврате денежных средств указаны в п. 8.8.5-8.8.7. настоящего Положения. В случае необходимости срок рассмотрения заявления Учреждением может быть увеличен до 20 (Двадцати) календарных дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 8.5.4. Положения, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 8.5.3 настоящего Положения.

8.5.6. В случае принятия Учреждением решения о возврате денежных средств Потребителю возвращается полная стоимость билета (электронного билета) (в размере 100% стоимости) на мероприятие, сеанс посещения объекта парка.

8.5.7. В случае отказа Потребителя от посещения мероприятия, объекта парка в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Потребитель вправе возвратить билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8.5.4 настоящего Положения) представлены в Учреждение либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия, сеанса посещения объекта парка;

в) документы, указанные в пункте 8.5.3 Положения, представлены в сроки, установленные настоящим Положением;

г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 8.5.1-8.5.4, 8.8.1-8.8.3 настоящего Положения;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Потребителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (Четырнадцати) календарных дней до дня проведения мероприятия, посещения объекта парка и не позднее дня проведения мероприятия, сеанса посещения объекта парка;

ж) смерть члена семьи Потребителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета (электронного билета).

8.5.8. Срок возврата денежных средств Учреждением осуществляется в соответствии с пунктом 8.8.8 настоящего Положения.

8.5.9. Порядок возврата денежных средств указан в п. 8.8.9 настоящего Положения.

8.6. Порядок возврата в случае отмены, замены, переноса мероприятия по инициативе Учреждения, закрытия объекта парка для посещения.

8.6.1. В случае отмены, замены или переноса проводимого Учреждением мероприятия по его инициативе, закрытия объекта парка для посещения Потребителю возвращается полная стоимость билета (электронного билета) (в размере 100% стоимости). В течение 5 (Пяти) календарных дней с момента принятия Учреждением соответствующего решения об отмене, замене или переносе мероприятия, закрытии объекта парка для посещения Учреждение совершает операцию возврата денежных средств Потребителю. В случае безналичного возврата сроки зачисления денежных средств на счет Потребителя после совершения операции возврата Учреждением зависят от сроков, установленных банком для данной операции.

8.6.2. Информация об отмене, замене или переносе проводимого Учреждением мероприятия по его инициативе, закрытии объекта парка для посещения размещается на официальном сайте и социальных сетях Учреждения, в кассах Учреждения. Учреждение вправе направить указанную информацию на электронную почту Потребителя.

В случае изменения даты и (или) времени мероприятия (сеанса) по инициативе Учреждения, приобретенные Потребителями билеты, считаются действительными.

8.6.3. В случае отмены, замены или переноса проводимого Учреждением мероприятия по его инициативе, закрытия объекта парка для посещения Потребитель направляет заявление о возврате билета (электронного билета) по форме, указанной в Приложении 1 к настоящему Положению. Заявление может быть подано Потребителем в кассу Учреждения, направлено на электронную почту Учреждения support@zaryadye-park.ru или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении с приложением:

- документов, предусмотренных п. 8.8.2, 8.8.3 Положения;
- оригинала неиспользованного билета, а также кассового чека;
- при возврате электронного билета – распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

При возврате денежных средств за электронный билет в кассах павильонов Учреждения Потребитель вместо распечатанной копии электронного билета вправе предъявить электронное начертание билета и чека с экрана мобильного устройства.

8.6.4. Сроки направления заявления о возврате:

- при замене мероприятия – со дня объявления до даты проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия – со дня отмены, до даты, когда отменённое мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (Десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе мероприятия – со дня объявления и до изначально установленной даты проведения мероприятия;
- при закрытии объекта парка для посещения – с даты принятия решения о закрытии до даты, когда сеанс посещения объекта должен был состояться.

8.6.5. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассах Учреждения, в платежно-навигационных терминалах, в терминалах по продаже билетов, через модуль экспресс-покупки билетов и онлайн производится в кассах Учреждения.

8.6.6. Возврат денежных средств Потребителю осуществляется не позднее 5 (Пяти) календарных дней с момента получения заявления установленного образца с необходимыми документами способом, указанным в п. 8.8.9 настоящего Положения.

8.7. Порядок возврата билетов в случае отмены, замены, переноса мероприятия при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части:

- регулируется Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо

переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

8.8. Общий порядок направления заявлений о возврате по основаниям, указанным в пунктах 8.4-8.6 Положения, и рассмотрения их Учреждением.

8.8.1. Оригинал заявления о возврате по основаниям, указанным в пунктах 8.4-8.6. настоящего Положения, представляется Потребителем (его представителем) в Учреждение либо направляется Потребителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронную почту Учреждения support@zaryadye-park.ru с указанием прилагаемых документов.

8.8.2. Представление оригинала заявления о возврате по основаниям, указанным в пунктах 8.4-8.6 настоящего Положения в Учреждение, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Потребителя (его представителя).

8.8.3. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением или по электронной почте к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Потребителя.

В случае представления заявления о возврате представителем Потребителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

8.8.4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

По требованию Потребителя (его представителя) Учреждение делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

8.8.5. В срок, не превышающий 10 (Десяти) календарных дней со дня приема заявлений о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Потребителем условий, указанных в пунктах 8.3.6, 8.4.7, 8.5.7 настоящего Положения (в зависимости от оснований возврата), и сообщает об этом Потребителю (его представителю).

8.8.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктами 8.3.6, 8.4.7, 8.5.7 настоящего

Положения (в зависимости от оснований возврата), несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает Потребителю (его представителю) не позднее 5 (Пяти) календарных дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Потребителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) (далее – уведомление об отказе);

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Потребителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается Потребителем в заявлении о возврате.

8.8.7. О принятом решении о возврате денежных средств Потребителю (его представителю) Учреждение не позднее 3 (Трех) календарных дней со дня принятия такого решения уведомляет Потребителя (его представителя) способом, указанным Потребителем в заявлении о возврате.

8.8.8. Учреждение осуществляет возврат денежных средств Потребителю не позднее 10 (Десяти) календарных дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

8.8.9. Возврат денежных средств осуществляется следующими способами:

- возврат наличными денежными средствами за билет, приобретенный в кассах павильонов Учреждения, за наличные денежные средства;

- возврат денежных средств на банковскую карту при покупке билета (электронного билета) на официальном сайте Учреждения, в мобильном приложении, либо в кассах Учреждения по банковской карте;

- возврат денежных средств за билеты, приобретенных в платежно-навигационных терминалах и в терминалах по продаже билетов - в кассах Учреждения, на банковскую карту, с которой была произведена оплата, либо безналичным переводом при отправке заявления о возврате на электронную почту Учреждения support@zaryadye-park.ru.

Если предоставленная банковская карта не является собственной картой Потребителя, с которой были списаны деньги, возврат средств не осуществляется.

8.9. В случае опоздания на регулярное мероприятие или на объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам), Потребитель не допускается на мероприятие (на объект). Стоимость билета (электронного билета) при этом Потребителю не компенсируется.

8.10. На усмотрение администрации Учреждения опоздавший Потребитель может быть допущен на регулярное мероприятие в день

приобретения билета (электронного билета) при наличии свободных мест за 5 (Пять) минут до начала мероприятия.

8.11. Аналогичное условие действует для посещения объектов парка, которые предусматривают посещение по расписанию (по сеансам). В случае замены мероприятия, сеанса в день приобретения билета или в иной день Потребитель обязан произвести замену билета (электронного билета) в кассах Учреждения. В противном случае стоимость билета (электронного билета) не компенсируется.

8.12. В случае если Потребитель не посетил регулярное мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам), Учреждение не возмещает Потребителю стоимость билета. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия или объекты парка.

8.13. В случае покупки билета на объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам), непосредственно на объекте во время начала сеанса, услуга считается оказанной, и денежные средства Потребителю не возвращаются.

8.14. Возврат суммы неиспользованного билета, **приобретенного у официального представителя Учреждения**, осуществляется в месте его приобретения либо на условиях, обозначенных правилами возврата официального представителя.

8.15. В случае повреждения, порчи и утраты билета, приобретенного на кассе Учреждения или в платежно-навигационном терминале, дубликат билета выдается в кассах Учреждения при наличии кассового чека. При этом сотрудник Учреждения аннулирует предыдущий билет.

8.16. В случае повреждения, порчи и утраты билета, приобретенного в терминале по продаже билетов, дубликат билета выдается в кассах Учреждения при наличии информационного сообщения о списании средств или предоставлении справки о списании. При этом сотрудник Учреждения аннулирует предыдущий билет.

8.17. Сервисный сбор, взимаемый специализированными организациями, указанными в пункте 7.2 настоящего Положения, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имели место быть, Учреждением не возмещаются.

8.18. Билет с исправлениями, поврежденным контролем и любыми другими отметками, а также при отсутствии фискального документа считается недействительным.

8.19. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты, билеты, приобретенные с рук и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения, информация о которых размещается на сайте Учреждения (пункт 7.2 настоящего Положения).

8.20. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, или по льготной цене, по отмененным, перенесенным или замененным регулярным мероприятиям, а также в случае закрытия объекта для посещения по

инициативе Учреждения осуществляется с учетом полученных скидок (льготных цен) в соответствии с условиями настоящего раздела.

8.21. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию в кассовой зоне павильона "Медиацентр", Научно-познавательного центра "Заповедное посольство", в Информационном павильоне "Зарядье", на панелях платежно-навигационных терминалов, медиапанелях системы отображения, на официальном сайте Учреждения и в мобильном приложении Учреждения, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до начала их действия.

8.22. Порядок возврата билетов, приобретенных юридическими лицами, регулируется отдельными договорами, в рамках которых данные билеты приобретались.

9. ПРАВИЛА ПЕРЕРАСЧЕТА И ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ПРИ ПОСЕЩЕНИИ КЛУБНО-ДОСУГОВОГО ФОРМИРОВАНИЯ

9.1. Правила настоящего раздела не распространяются на реализацию билетов на регулярные мероприятия, не требующие формирования группы, и на объекты парка, посещение которых осуществляется по расписанию (по сеансам) или без установления сеансов.

9.2. Потребитель вправе отказаться от посещения клубно-досугового формирования (далее – КДФ) до начала и в процессе реализации программы (курса занятий) КДФ.

9.3. В случае отказа Потребителя от посещения занятий КДФ до начала программы КДФ и при наличии документов, подтверждающих оплату абонемента (договора) КДФ, Потребитель обязан не позднее чем за 7 (Семь) рабочих дней до даты начала программы КДФ подать заявление по форме приложения 3 к настоящему Положению.

Возврат средств в этом случае производится в полном объеме 100% (Сто процентов) от полученной на лицевой счет Учреждения суммы оплаты.

9.4. В случае отказа Потребителя от посещения занятий КДФ до начала программы КДФ и при наличии документов, подтверждающих оплату абонемента, менее чем за 7 (Семь) рабочих дней до даты начала программы КДФ Учреждение вправе взыскать с Потребителя фактические расходы, связанные с подготовкой к оказанию услуг по договору с Потребителем. Сумма возврата стоимости оплаченного абонемента (договора) уменьшается на стоимость первого занятия программы КДФ.

9.5. В случае отказа Потребителя от посещения второго или последующих занятий КДФ возврат денежных средств производится за минусом суммарного размера:

- стоимости фактически оказанных услуг (стоимости занятий), проведенных Учреждением в рамках реализации программы КДФ до даты подачи заявления Потребителем;
- стоимости занятия КДФ, следующего по расписанию с даты подачи заявления Потребителем.

9.6. Расчет стоимости возврата производится в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты получения заявления Учреждением. В расчет принимается сумма, фактически оплаченная Потребителем. Возврат средств производится исключительно безналичным способом на реквизиты, указанные Потребителем в заявлении.

9.7. Возврат средств производится в течение 10 (Десяти) банковских дней с даты получения заявления на возврат денежных средств в связи с отказом от предоставления услуги.

9.8. В случае отказа одного или нескольких Потребителей в составе организованной группы от посещения КДФ перерасчет стоимости и возврат денежных средств производится в соответствии с порядком, указанным в пунктах 9.3-9.7 настоящего Положения.

9.9. Пересчет стоимости оплаченного абонемента (договора) на программу КДФ может быть произведен в случае пропуска Потребителем занятий КДФ по состоянию здоровья (болезни) или иной уважительной причине после предоставления заявления и справки от врача или иных документов, подтверждающих наличие уважительной причины отсутствия, в течение 7 (Семи) рабочих дней с даты получения заявления Учреждением.

9.10. Полный или частичный отказ от посещения занятий КДФ осуществляется исключительно на основании письменного заявления Потребителя по форме приложения 3 к настоящему Положению. Прием заявлений осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 18.00 по адресу: г. Москва, ул. Варварка, двлд. 6, стр. 1.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Контроль за деятельностью Учреждения по оказанию платных услуг (выполнению работ) осуществляют в пределах своей компетенции Департамент культуры города Москвы, иные органы и организации, которым в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы предоставлено право проверки деятельности Учреждения.

10.2. При выявлении по жалобе Потребителя ненадлежащего качества оказания услуг (выполнения работ), а также услуг (работ), опасных для жизни, здоровья, имущества Потребителя и окружающей среды, Учреждение обязано незамедлительно приостановить оказание услуги (выполнение работы) и при необходимости известить об этом соответствующие органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью предоставления платных услуг.

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

10.4. За нарушение прав Потребителя, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Учреждение несет административную, уголовную или гражданско-правовую

ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 3
к Положению о порядке оказания
платных услуг (выполнения работ)
Государственным автономным
учреждением культуры города
Москвы "Парк "Зарядье"

ЗАРЯДЬЕ

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ
ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННИКА В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РФ**

**билета (электронного билета), содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных
посетителя, на проводимое ГАУК г. Москвы «Парк «Зарядье» мероприятие**

В государственное автономное учреждение культуры города Москвы «Парк «Зарядье» (109012, г. Москва, ул. Варварка, д/д. 6, стр. 1)

от _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)
Адрес:

Электронная почта: _____ Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за билет электронный билет
в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия

Дата и время проведения мероприятия

Стоимость билета (электронного билета)

Номер билета (уникальный номер электронного билета)

Информация о форме оплаты покупки
билета (электронного билета)

(наличный или безналичный расчет; в кассе Учреждения, уполномоченного лица или на официальном сайте
и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» Учреждения, уполномоченного лица)

Номер банковской карты

последние 4 цифры банковской карты, с которой производилась покупка (в случае приобретения билета с использованием банковской карты)

Код авторизации операции,

--

в случае, если оплата произведена с использованием системы Apple Pay, Samsung Pay или Android Pay

Заполняется в случае приобретения билета с использованием карты «Тройка»

Наименование банка

БИК

Расчетный счет

Номер карты «Тройка»

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (еслиное отметить):

- Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя
(в случае, если заявление подается представителем посетителя)
- Оригинал напечатанного билета
- Распечатанный копия напечатанного электронного билета,
содержащий реквизиты электронного билета
- Копия электронного кассового чека
- Копии документов, подтверждающих законное представительство,
или оформленных надлежащим образом доверенности
(в случае, если заявление подается представителем посетителя)

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств

С требованием к возврату билетов (электронных билетов), установленным Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементами и абонементными пакетами, утвержденными Правительством Российской Федерации от 18.09.2010 № 1491, о творческом коллективе, управляемом ГАУК г. Москвы «Парк «Зарядье», а также

Выданного мое согласие на обработку ГАУК г. Москвы «Парк «Зарядье» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва заявления.

Дате

Подпись

Фамилия, имя, отчество

Заявление принято: _____ 20 _____.
Заявление зарегистрировано: _____ 20 _____.
Решение о возврате: _____