

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";
- 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 27 ноября 2015 г. № 1042 "Об утверждении Порядка определения платы за оказание государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы, гражданам и юридическим лицам услуг (выполнение работ)" (далее – Порядок);
- 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.

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;
- повышения эффективности использования ресурсов Учреждения; привлечения дополнительных финансовых средств для софинансирования текущих расходов;
- 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.

1.6. Деятельность по оказанию платных услуг (выполнению работ) относится к приносящей доход деятельности Учреждения.

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

2.2. **Потребитель услуги (работы)** – 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 (работа)** – услуга (работа), 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 услуг (работ) за плату в рамках разрешенной Уставом Учреждения деятельности, разрабатываемый и утверждаемый Исполнителем услуг 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 по форме согласно приложению 1 к Порядку.

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 услуг в соответствии с требованиями действующего законодательства, а также в целях выполнения социальной функции Учреждения.

Перечень льгот для отдельных категорий граждан и размеры скидок с цены на предоставление услуг (выполнение работ), относящихся к основным видам деятельности, устанавливаются Учреждением по согласованию с Департаментом согласно приложению 2 к Порядку и утверждаются приказом Учреждения.

В приказе Учреждения об установлении льгот также определяются условия и время их предоставления, нормативные правовые акты, на основании которых предоставляются льготы.

2.6. Культурно-массовые мероприятия – это событие, предназначенное для значительного числа людей, без деления 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, парады, шествия, общегородские события (например, Ночь в парке, Ночь кино), театрализованные постановки, ярмарки и выставки (сроком до 1 месяца), карнавальные шествия, фестивальные выступления, концертные программы, шоу-программы. Билеты на культурно-массовые мероприятия реализуются заранее в соответствии с условиями Учреждения, утвержденными приказом, или условиями привлеченного оператора.

2.7. Регулярные мероприятия – сеансы фильмов "Полет над Москвой", "Полет над Россией", Машина времени "Зарядье", а также регулярные научно-просветительские программы и лекции, встречи, мастер-классы, иные досуговые мероприятия, проводимые на постоянной основе. К регулярным мероприятиям не предъявляются требования по предварительному сбору групп.

2.8. Объекты парка – объекты, посещение которых организовано Учреждением бесплатно или за плату (путем реализации билетов или заключения договоров): Медиакомплекс "Полет", Медиахолл "Машина времени "Зарядье", Большой и Малый амфитеатры, Ледяная пещера, Флорариум, Информационный павильон, Подземный музей "Зарядье", Выставочный зал, Просветительская медиастудия и Научно-познавательный

центр "Заповедное посольство" рассматриваются в качестве объектов парка в части разовых мероприятий.

2.9. **Клубно-досуговое формирование** – это 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, коллективы 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 услуги (работы) 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, а также находится в удобном для обозрения месте здания Учреждения и содержит:

- сведения о наименовании Исполнителя услуги (работы), о месте его нахождения (месте государственной регистрации);
- сведения об учредителе Исполнителя услуги (работы) (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 услуги (работы);
- 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 услуг (работ);
- сведения о правах, обязанностях, ответственности Потребителей услуг (работ) и Исполнителя услуг (работ);
- сведения о контролирурующих организациях, их адресах, телефонах;
- расписание оказания услуг;
- ответственные лица за оказание платных услуг со стороны Исполнителя;
- иные сведения.

3.3. В Учреждении вводится Книга жалоб и предложений.

3.4. Учреждение при оказании платных услуг (выполнении работ) руководствуется действующим законодательством Российской Федерации, в том числе распоряжением Правительства Москвы от 4 февраля 2002 г. № 140-РП "О порядке продажи билетов на театральные и концертные и спортивно-зрелищные мероприятия в г. Москве", Методическими указаниями о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации (письмо Министерства культуры Российской Федерации от 15 июля 2009 г. № 29-01-39/04), а также Порядком.

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

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

3.7. Расчеты с привлеченными для оказания платных услуг (выполнения работ) физическими лицами осуществляется 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 культуры города Москвы от 30 ноября 2017 г. № 864.

3.8. Платные услуги (работы), предоставляемые (выполняемые) Учреждением, оказываются в рамках договора между Исполнителем услуг

(работ) и Получателем услуг (работ).

3.8.1. 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, иной документ строгой отчетности или кассовый чек.

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

3.9. 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 услуги (работы) перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами.

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 услуги (работы), может быть индивидуальным или стандартным (заключаемым по типовой форме).

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

3.12. Потребитель услуги (работы) обязан оплатить оказываемые платные услуги при приобретении билета 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 передачи Учреждением Потребителю услуги (работы) кассового чека или иного документа, подтверждающего оплату услуг (работ) в случае оплаты услуг (работ) в наличной форме, и дата зачисления денежных средств на счет Учреждения в случае оплаты услуг в безналичной форме.

3.14. В случае несвоевременной оплаты за предоставление платных услуг (выполнение работ) Учреждение имеет право прекратить предоставление платных услуг (выполнение работ) до полного погашения задолженности.

3.15. Учреждение обязано обеспечить выполнение объемов, сроков и качества оказываемых услуг (выполняемых работ), а также своевременное предоставление документов по оказываемым услугам (работам) в бухгалтерию Учреждения. Бухгалтерия Учреждения оформляет заказ на оказанные услуги (выполненные работы), выставляет счета на оплату таких услуг (работ), осуществляет учет и контроль.

3.16. Права и обязанности Потребителя услуг (работ) и Учреждения,

оказывающего платные услуги, 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 в соответствии с Порядком.

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 выполнение научно-исследовательских работ, относящихся к основным видам деятельности Учреждения), цена платной услуги (работы) может определяться на основе нормо-часа, норм времени, разовой калькуляции затрат, согласованной с заказчиком или исходя из рыночной стоимости.

4.4. Все 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 отдельно по основной деятельности 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 в рамках государственного задания.

5. ЛЬГОТЫ ПРИ ОКАЗАНИИ ПЛАТНЫХ УСЛУГ

5.1. При проведении платных мероприятий, а также предоставлении платных услуг (работ) Учреждение в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с учетом финансовых, материально-технических и организационных возможностей, а также по согласованию с Департаментом в соответствии с требованиями Порядка может устанавливать льготы для отдельных категорий граждан.

6. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

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

- по ценам, установленным Учреждением и указанным на билетах;

- путем наличных и безналичных расчетов в кассах **Флагманского туристско-информационного центра (далее – ФТИЦ), в кассах, размещенных в Научно-познавательном центре "Заповедное посольство", а также в кассе Подземного музея "Зарядье"** (формат – бланк строгой отчетности с указанием серии, номера и электронного кода);

- путем безналичного расчета в **Информационных киосках** (формат – бумажный талон с кодом);

- путем безналичного расчета **на официальном сайте Учреждения или через мобильное приложение Учреждения** (формат – электронный 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).

6.2. Перечень специализированных организаций и предпринимателей без образования юридического лица, имеющих договорные отношения с Учреждением на оказание услуг по реализации

билетов, размещается на официальном сайте Учреждения для ознакомления Потребителей услуги (работы).

6.3. Приобретая билет на услугу (работу), предоставляемую (выполняемую) Учреждением, Потребитель услуги (работы) соглашается с порядком продажи и возврата билетов и обязуется строго ему следовать.

6.4. Покупка билета **в кассах** 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.

6.5. Покупка билета **в Информационных киосках** на регулярное мероприятие, в том числе на мероприятие, проводимое в рамках просветительской деятельности (лекции, занятие, мастер-класс и пр.) или на объекты парка возможна за 7 (Семь) календарных дней до начала мероприятия, в соответствии с установленным расписанием в разделе "Расписание и билеты".

6.6. Покупка билета **on-line (на сайте Учреждения или через мобильное приложение)** возможна за 7 (Семь) календарных дней до начала мероприятия. На отдельные объекты парка и мероприятия продажа осуществляется только в день проведения сеансов. На определенные сеансы билеты можно приобрести только в кассах Учреждения. Покупка билетов on-line возможна только для авторизованных пользователей. На 1 (Одного) авторизованного пользователя можно приобрести не более 5 (Пяти) билетов на мероприятие или объект парка.

Аналогичные требования предъявляются к условиям реализации билетов через специализированные организации.

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

6.8. 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).

6.9. Наличие билетов на конкретные регулярные мероприятия и объекты парка, даты, время проведения (сеансы), возрастной ценз мероприятия или объекта парка Потребитель услуги (работы) может уточнить в кассах Учреждения, указанных в пункте 6.1 настоящего Положения, в Информационных киосках, на официальном сайте Учреждения или в мобильном приложении Учреждения.

Дополнительно указанная информация размещается на медиапанелях в павильонах Учреждения.

6.10. Продажа билета (в форме, указанной в пункте 6.1 настоящего Положения) в кассах Учреждения, в Информационных киосках, на сайте

Учреждения или через мобильное приложение осуществляется с обязательной выдачей фискального документа.

6.11. Приобретая билет на регулярное мероприятие или на объект парка, Потребитель услуги (работы) подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Исполнителем услуги (работы), а также согласие с настоящим Положением. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета (в форме, указанной в пункте 6.1 настоящего Положения) и фискального документа

6.12. Билет содержит:

- наименование и вид услуги (название объекта);
- время оказания услуги (время проведения регулярного мероприятия), если предусмотрено оказание услуги по расписанию (сеансу);
- цену услуги;
- и иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.

7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Федеральным законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет при условии оплаты Учреждению понесенных Учреждением расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору, включая необходимость бронирования места на сеанс.

7.2. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассах Учреждения, в Информационных киосках, на официальном сайте Учреждения или в мобильном приложении Учреждения, а также билеты, приобретенные у официальных представителей Учреждения, с неповрежденным контролем.

7.3. Возврат неиспользованного билета на регулярное мероприятие или на объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам), приобретенного в кассах Учреждения возможен только в день его приобретения на основании заявления (приложение 1 к настоящему Положению) при предъявлении оригинала билета с неповрежденным контролем и при наличии кассового чека.

7.4. Возврат неиспользованного билета на регулярное мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам), приобретенного в Информационных киосках, on-line возможен в день проведения регулярного мероприятия, а также в любой день до начала мероприятия согласно правилам возврата билетов на основании заявления (приложение 1 к настоящему Положению) при предъявлении оригинала билета с неповрежденным контролем, либо электронный талон с кодом (или электронное начертание кода на экране мобильного устройства) и при наличии кассового чека.

7.5. Возврат неиспользованного билета, приобретенного у

официального представителя Учреждения, осуществляется в месте его приобретения, либо на условиях, обозначенных правилами возврата официального представителя.

7.6. В случае сдачи билета на регулярное мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) менее, чем за 30 (Тридцать) минут до начала Потребителю услуги (работы) возвращается 50% (Пятьдесят процентов) стоимости билета.

7.7. В случае сдачи билета 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 услуги (работы) возвращается 100% (Сто процентов) стоимости билета.

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

На усмотрение администрации Учреждения опоздавший Потребитель услуги (работы) может быть допущен на другое регулярное мероприятие, идущее в тот же день при наличии свободных мест, а также, если цена приобретенного билета соответствует цене билета на будущее регулярное мероприятие. Аналогичное условие действует для посещения объектов парка, которые предусматривают посещение по расписанию (по сеансам).

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

7.10. В случае повреждения, порчи и утраты билета, приобретенного в кассах Учреждения или в Информационных киосках, дубликат билета не выдается и деньги Потребителю услуги (работы) не возвращаются.

7.11. В случаях отмены (замены) регулярного мероприятия (закрытия объекта для прохода посетителей), изменения времени мероприятия (сеанса) по инициативе Учреждения стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью – 100% (Сто процентов). Возврат денежных средств производится только в кассе ФТИЦ Учреждения при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем и фискального документа. Для билетов, приобретенных on-line Потребитель услуги (работы) обязан предъявить распечатанный электронный талон с кодом (или электронное начертание кода с экрана мобильного устройства).

7.12. В случае переноса даты регулярного мероприятия (времени прохода на объект) по инициативе Учреждения, приобретенные посетителями билеты, считаются действительными.

7.13. Во всех случаях билеты принимаются (возвращаются) на основании заявления Потребителя услуги (работы) (приложение 1 к настоящему Положению) при наличии паспорта и, если потребуется,

платежных реквизитов и документов, если платеж был совершен безналичным путем.

7.14. Если билет был оплачен по безналичному расчету, заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца счета), и деньги за билет возвращаются на расчетный (лицевой) счет Потребителя услуги (работы).

7.15. Сервисный сбор, взимаемый специализированными организациями, указанными в пункте 6.2 настоящего Положения, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имели место быть, Учреждением не возмещаются.

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

7.17. 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 6.2 настоящего Положения).

7.18. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным регулярным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок в соответствии с условиями настоящего раздела.

7.19. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая информацию в кассовой зоне ФТИЦ, Научно-познавательного центра "Заповедное посольство", в Подземном музее "Зарядье", на панелях Информационных киосков, на официальном сайте Учреждения и в мобильном приложении Учреждения не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до начала их действия.

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

8.1. 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) (например, Флорариум).

8.2. Потребитель услуги вправе отказаться от посещения клубно-досугового формирования (далее – КДФ), как до начала его реализации, так и в процессе реализации программы (курса занятий) КДФ.

8.3. В случае отказа Потребителя услуги от посещения мероприятий КДФ до начала посещения КДФ и при наличии документов, подтверждающих оплату абонемента КДФ, он обязан не менее, чем за 7 (Семь) календарных дней до даты начала КДФ подать соответствующее заявление по форме приложения 2 к настоящему Положению.

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

8.4. В случае отказа Потребителя услуги от посещения КДФ до начала посещения КДФ и при наличии документов, подтверждающих оплату абонеента, менее, чем за 7 (Семь) календарных дней до даты начала посещения КДФ Учреждение вправе взыскать с Потребителя услуги фактические расходы, связанные с подготовкой к оказанию услуг по договору с Потребителем услуги. **Сумма возврата стоимости оплаченного абонеента уменьшается на стоимость первого мероприятия КДФ.**

8.5. В случае отказа Потребителя услуг от посещения второго или последующих мероприятий КДФ возврат денежных средств производится за минусом:

– стоимости фактически оказанных услуг (стоимости мероприятий), проведенных Учреждением в рамках КДФ до даты подачи заявления Потребителем услуг);

– стоимости мероприятия КДФ, следующего по расписанию с даты подачи заявления Потребителем услуги.

8.6. Расчет стоимости возврата производится с даты получения заявления Исполнителем услуг. В расчет принимается сумма, фактически оплаченная Потребителем услуг. Возврат средств производится исключительно безналичным способом на реквизиты, указанные Потребителем услуги в заявлении.

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

8.8. В случае отказа одного или нескольких Потребителей услуг в составе организованной группы от посещения КДФ перерасчет стоимости и возврат денежных средств производится в соответствии с порядком, указанным в пунктах 8.3-8.7 настоящего Положения.

8.9. Пересчет стоимости оплаченного абонеента КДФ может быть произведен в случае пропуска Потребителем услуги мероприятий КДФ по состоянию здоровья (болезни) или иной уважительной причине, после предоставления заявления и справок от врача или иных подтверждающих документов в течение 7 (Семи) календарных дней от даты указанных документов.

8.10. Полный или частичный отказ от посещения КДФ осуществляется исключительно на основании письменного заявления Потребителя услуги по форме приложения 2 к настоящему Положению. Прием заявлений осуществляется в рабочие дни с 10.00 до 18.00 по адресу: г. Москва, ул. Варварка, д/зд. 6, стр. 1.

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Контроль за деятельностью Учреждения по оказанию платных услуг (выполнению работ) осуществляют в пределах своей компетенции

Департамент, иные органы и организации, которым в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы предоставлено право проверки деятельности Учреждения.

9.2. При выявлении по жалобе Потребителя услуги (работы) ненадлежащего качества оказания услуг (выполнения работ), а также услуг (работ), опасных для жизни, здоровья, имущества Потребителя услуги (работы) 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.

9.3. Споры, возникающие между Потребителем услуги (работы) и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.4. За нарушение прав Потребителя услуги (работы), 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 1
к Положению
о порядке оказания платных услуг
(выполнения работ)
Государственным автономным
учреждением культуры города Москвы
"Парк "Зарядье"

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ¹
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В СВЯЗИ С ВОЗВРАТОМ БИЛЕТА**

Я, _____,
(указать полностью Фамилию Имя Отчество заявителя – Потребителя услуг (работ))
паспорт серия _____ № _____ дата выдачи _____
выдан _____

прошу произвести возврат денежных средств за приобретенный и оплаченный ранее билет
в сумме _____

(_____) рублей _____
(указать сумму прописью)

копеек в соответствии с приведенными ниже данными:

Номер билета	
Дата реализации	
Стоимость	

ФИО Заявителя: _____ Подпись _____

Дата: " __ " _____ 20__ г.

¹ При возврате в кассе ФТИЦ к заявлению должны быть приложены оригинал билета, фискальный документ и ксерокопия паспорта Заявителя.

Для билетов, приобретенных on-line, необходимо предъявить распечатанный электронный талон с QR-кодом или изображение QR-кода на мобильном устройстве, а также ксерокопию паспорта посетителя.

Приложение 2
к Положению
о порядке оказания платных услуг
(выполнения работ)
Государственным автономным
учреждением культуры города Москвы
"Парк "Зарядье"

**ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ²
ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ В СВЯЗИ С ОТКАЗОМ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ КУЛЬТУРНО-
ДОСУГОВОГО ФОРМИРОВАНИЯ**

На основании Положения о порядке оказания платных услуг (выполнения работ) ГАУК г. Москвы "Парк "Зарядье"

я, _____,
(указать полностью Фамилию Имя Отчество, заключившего договор)
паспорт серия _____ № _____ дата выдачи _____
выдан _____

прошу произвести пересчет и возврат денежных средств по приобретенному и оплаченному ранее абонементу на _____

(указать наименование КДФ)

в связи с _____
(указать причину (болезнь, отказ))

в случае отказа участника организованной группы указать Ф.И.О.)

в соответствии с приведенными ниже данными:

Реквизиты абонемента	
Дата реализации абонемента	
Номер и дата договора	
Стоимость по договору	
Наименование КДФ	
Количество участников (для организованной группы)	
Количество посещенных занятий	

ФИО Заявителя: _____ Подпись _____

Дата: " ____ " _____ 20 ____ г.

² Для организованных групп заявление заполняется по каждому участнику отдельно.