

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора МБУК «Екатеринбургский зоопарк»
№ 83 от «21» сентября 2021г.

**Правила реализации и возврата билетов,
приобретенных в кассах, в билетном терминале и на сайте МБУК
«Екатеринбургский зоопарк» за наличный и безналичный расчет.**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1),
 - Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
 - Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 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»,
 - Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении ККТ при осуществлении расчетов в РФ»,
 - Гражданским кодексом РФ.
- 1.2. Настоящие правила определяют порядок реализации и возврата входных билетов, экскурсионных билетов и билетов на иные мероприятия, проводимые на территории МБУК «Екатеринбургский зоопарк».
- 1.3. Билет – документ, удостоверяющий право его обладателя на посещение зоопарка и мероприятий, проводимых на его территории. Билет может быть: распечатан с использованием автоматизированной системы для БСО в момент расчетов с клиентом и подтверждающий факт произведения таких расчетов на бланк строгой отчетности — первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронном виде и (или) распечатанный; выполнен на бланке строгой отчетности, распечатан на термопринтере (изготовленный типографским способом и оформленный на бланке в соответствии с Приказом Минкультуры РФ 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»).
- 1.4. Билет содержит:
- 1.4.1. наименование документа, номер и серия;
 - 1.4.2. наименование и организационно-правовая форма;
 - 1.4.3. адрес местонахождения, код ОКПО;
 - 1.4.4. идентификационный номер налогоплательщика;
 - 1.4.5. вид услуги;

1.4.6. стоимость услуги в денежном выражении;

1.4.7. дата оплаты и выдачи документа;

1.4.8. ФИО кассира оформившего документ;

1.4.9. иную информацию.

1.5. Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей услуг зоопарка (далее – посетители) путем размещения на официальном сайте и в кассах МБУК «Екатеринбургский зоопарк».

2. Порядок реализации билетов

2.1. Посетитель может приобрести (купить) билет в кассах зоопарка, расположенных у главного входа по адресу: г. Екатеринбург, ул. Мамина Сибиряка, д.189 и в билетном терминале у входа в зоопарк со стороны ул. Мамина Сибиряка и на официальном сайте учреждения через сервис интернет-сайта ООО «Рамблер Интернет Холдинг» (по эл.адресу: kassa.rambler.ru).

2.2. Приобретая билет, посетитель подтверждает факт заключения с МБУК «Екатеринбургский зоопарк» договора возмездного оказания услуг на территории зоопарка, а также согласие с соблюдением правил посещения учреждения. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

2.3. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям посетителей устанавливаются соответствующим положением директора учреждения.

3. Порядок возврата билетов, приобретенных в кассах зоопарка

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет, при этом возврат такого билета производится в порядке, предусмотренном «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1, в редакции от 01.04.2020 г.) и Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 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».

3.2. Возврат билетов, приобретенных в кассе зоопарка, осуществляется в тот же календарный день в той же кассе, где они приобретались, или на официальном сайте учреждения через сервис интернет-сайта ООО «Рамблер Интернет Холдинг» (по эл.адресу: kassa.rambler.ru). Возврат билетов, приобретенных в кассе зоопарка, не в тот же календарный день, а в день более поздний, дня приобретения билета, осуществляется: в бухгалтерии МБУК «Екатеринбургский зоопарк» в рабочие дни (с понедельника по пятницу, кроме праздничных дней), в рабочее время с 8ч00мин до 12ч00мин и с 13ч00мин до 16ч00мин.

3.3. Возврату подлежат целые (в т. ч. с неповрежденной контрольной лентой) оригиналы билетов, приобретенные в кассах или в терминале, при условии, что посетитель(и) не проходили по данным билетам на территорию МБУК «Екатеринбургский зоопарк».

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. В случае если посетитель прошел на территорию МБУК «Екатеринбургский зоопарк» возврат билетов не может быть осуществлен, не зависимо от времени нахождения на территории учреждения и посетителю деньги не возвращаются.

3.6. Посетитель имеет право вернуть билет в кассу и получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента в случае:

- при покупке билета на текущую дату посетитель ошибся в категории клиента;

- по причине болезни посетителя или иной причине, указанной в п. 5 Постановления Правительства РФ от 18.09.2020 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»;

- экскурсионный билет на текущую дату имеет целую неоторванную контрольную ленту и до начала экскурсии осталось не менее 1 часа.

3.7. Если билет был оплачен за наличный расчет, деньги возвращаются покупателю с приложенным заявлением о возврате (приложение № 1 к правилам), при наличии документа, удостоверяющего личность, оригинала билета с неповрежденным контролем или кассовым чеком на билет. Если билет был оплачен по безналичному расчету, заявление принимается только от лица, купившего билет, и деньги за билет возвращаются на счет покупателя.

3.8. Частичный возврат стоимости билета не производится.

3.9. МБУК «Екатеринбургский зоопарк» имеет право изменять условия продажи и возврата билетов не менее чем за десять дней до начала их действия.

4. Порядок возврата билетов, приобретенных на сайте зоопарка. Возврат оплаты за приобретенный на сайте зоопарка электронный билет (далее – электронный билет) проводится только за билеты, оформленные на сайте зоопарка при помощи банковской карты. Возврат денежных средств осуществляется через сервис интернет-сайта ООО «Рамблер Интернет Холдинг» (по эл.адресу: kassa.rambler.ru), согласно условий указанных в пользовательском соглашении ООО «Рамблер Интернет Холдинг», при совершении оплаты, вы принимали пользовательское соглашение ООО «Рамблер Интернет Холдинг».