

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Центр культуры и искусства
"Меридиан"
от 17 марта 2021 г. № 61/ОД

ПОЛОЖЕНИЕ
о реализации и возврате билетов на культурно-просветительные
и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые
Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы
"Центр культуры и искусства "Меридиан"

Настоящее Положение о реализации и возврате билетов на культурно-просветительные и зрелищно-развлекательные мероприятия (далее — Положение) определяет порядок возврата билетов Покупателям Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Центр культуры и искусства "Меридиан" (далее – **Культурный центр, Учреждение**).

Положение разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 7 февраля 1997 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 9 октября 1992 г. № 3612-1, Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июня 2020 г. № 830 "О внесении изменений в Положение 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", Уставом Учреждения.

Настоящее Положение доводится до сведения Покупателей путем размещения в фойе кассовых залов Культурного центра, а также на официальном сайте Учреждения (www.meridiancentre.ru) и является договором публичной оферты.

Покупка билета на культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее – **мероприятия**), проводимые Культурным центром, а также иными Организациями на основании заключенных договоров с Культурным центром (далее – **Организаторы**) является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению

письменного договора (часть 3 статья 434 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Настоящее Положение считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Культурным центром и Покупателем по реализации билетов и предоставлению кассовых чеков.

"Покупатель" — физическое или юридическое лицо, осуществляющее оплату денежными средствами и являющееся приобретателем услуги.

"Билет (Бланк билета)" — документ, содержащий Билетную информацию и (или) штрих-код, и удостоверяющий право его владельца на посещение Мероприятия, в том числе на получение иных прав, которые могут быть предоставлены Организатором в рамках проведения конкретного Мероприятия. Билет должен быть оформлен на бланке, форма которого утверждена приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2008 г. № 257, в том числе, сформированном посредством автоматизированной Системы Культурного центра.

"Электронный билет" — документ, приобретаемый через раздел интернет-заказа в режиме онлайн или в режиме бронирования, автоматически формируемый электронным способом в виде графического изображения, подтверждающий право зрителя на разовое посещение мероприятия и получение услуг, указанных на электронном билете.

"Кассовый чек" — бланк строгой отчетности, первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1. ПРОДАЖА И БРОНИРОВАНИЕ БИЛЕТОВ

1.1. Билеты на мероприятия, **организуемые Культурным центром**, можно приобрести:

в кассах Культурного центра, расположенных по адресу: г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 61, ежедневно с 11:00 до 19:30, обед с 14:00 до 14:30;

на сайте Учреждения (www.meridiancentre.ru). Для этого, нужно выбрать мероприятие, кликнуть на кнопку "купить", далее следовать подсказкам.

1.2. Билеты на мероприятия, **проводимые Организаторами**, можно приобрести:

в кассах Культурного центра, расположенных по адресу: г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 61, ежедневно с 11:00 до 19:30 обед с 14:00 до 14:30;

на сайте Учреждения (www.meridiancentre.ru), для этого, нужно выбрать мероприятие: кликнуть на кнопку "купить/забронировать билет", далее следовать подсказкам.

1.3. За 30 минут до начала мероприятия касса Культурного центра в первую очередь продаёт билеты на текущее мероприятие.

1.4. Оплата билетов в кассе производится по выбору Покупателя за наличный расчет или по банковской карте через терминал.

1.5. Цены на билеты устанавливаются Культурным центром приказом Учреждения. Информация размещается в кассовом зале и на сайте Культурного центра. Культурный центр оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

1.6. Цены на билеты, инициаторы которых являются Организаторы, устанавливаются непосредственно Организаторами мероприятий.

1.7. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются.

1.8. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным, и освобождает Культурный центр от каких-либо обязательств по нему.

1.9. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных с Культурным центром договоров на распространение билетов.

1.10. Продажа билетов для детей осуществляется в следующем порядке:

дети до 3-х лет, посещающие мероприятия с взрослыми, имеют право на бесплатный проход в зал (без предоставления отдельного места) на Мероприятия, имеющие возрастное ограничение 6+ (при предъявлении свидетельства о рождении) (если иное не предусмотрено Правилами возврата билетов Организаторами мероприятия);

дети до 18 лет допускаются на мероприятия с тем условием, если возрастная категория, установленная в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" разрешает им посещение данного мероприятия. В случае если возрастная категория детей не позволяет посещение определенного мероприятия, однако билет на это мероприятие приобретен, дети допускаются на данное мероприятие в присутствии родителей/законных представителей на основании их письменного заявления.

1.11. При покупке билетов **через Интернет** зрители пропускаются в зал при предъявлении распечатанного билета или его изображения на электронном устройстве.

1.12. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2. ПРОДАЖА ЛЬГОТНЫХ БИЛЕТОВ

2.1. Льготы при реализации билетов отдельным категориям граждан распространяются на мероприятия Культурного центра, организатором которых является Культурный центр. На билеты, реализуемые Культурным центром в качестве билетного агента, льготы не распространяются.

2.2. Под льготой понимается снижение первоначальной стоимости билета на мероприятия, организуемые Культурным центром, для каждой категории льготников.

2.3. Культурный центр оставляет за собой право определять величину льготы на мероприятия текущего репертуара самостоятельно, если иное прямо

не предусмотрено действующим законодательством. Льготы предоставляются в виде скидки на билет.

2.4. Порядок предоставления льгот для отдельных категорий граждан на посещение платных культурно-массовых мероприятий, проводимых в Большом и Малом залах, организатором которых является Культурный центр, и Перечень льгот, предоставляемых Культурным центром, утверждается приказом Учреждения ("О порядке предоставления льгот для отдельных категорий граждан на платные услуги Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Центр культуры и искусства "Меридиан").

3. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА МЕРОПРИЯТИЯ

3.1. Не подлежит возврату и обмену билеты в случае опоздания зрителя к началу мероприятия.

3.2. В случае **отмены, замены и переноса** мероприятия Культурный центр возмещает 100 (сто) процентов от номинальной стоимости билета, приобретенного в кассе Учреждения, в срок не позднее 10 (десять) дней от даты отмененного, замененного или перенесенного мероприятия (в срок не позднее 30 (тридцати) календарных дней от даты окончания действия указа Мэра Москвы "О введении режима повышенной готовности" и возобновления работы Учреждения в штатном режиме).

По окончании данного срока возврат билетов осуществляться не будет, если иное не предусмотрено правилами возврата Организатора.

Официальное оповещение об отмене, замене или переносе мероприятия производится на сайте (www.meridiancentre.ru) и других информационных ресурсах Учреждения.

3.3. В случае **отказа Покупателя от посещения** Мероприятия в связи с **документально подтвержденными обстоятельствами** Культурный центр возмещает 100 (сто) процентов от номинальной стоимости билета, приобретенного в кассе Учреждения.

К документально подтвержденным обстоятельствам относятся: болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника.

3.4. В случае **отказа Покупателя от посещения** Мероприятия **по иным причинам** вводится следующий график и размер возвратов, если иное не предусмотрено правилами возврата Организатора:

возврат 100% (ста) процентов номинальной стоимости билета при обращении в кассу в срок не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия;

возврат 50% (пятидесяти) процентов номинальной стоимости билета при обращении в кассу в срок менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения Мероприятия;

возврат 30% (тридцати) процентов номинальной стоимости билета при обращении в кассу в срок менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия.

При обращении в кассу менее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия возврат средств за приобретенные билеты не осуществляется.

3.5. Для возврата денежных средств на основании пункта 3.2 настоящего Положения необходимо:

предоставить кассиру оригинал билета и чека;

в случае оплаты билета банковской картой следует предоставить кассиру чек и банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата.

3.6. Для возврата денежных средств на основании пунктов 3.3 и 3.4 настоящего Положения необходимо:

предоставить кассиру оригинал билета и чека;

заполнить заявление установленной формы (приложение 1 или 2), предоставить паспорт, удостоверяющий личность. Заявление выдается кассиром по запросу;

предоставить кассиру оригинал документа, подтверждающий невозможность посещения мероприятия, выданный официальным органом (больницей, органами ЗАГС и др.) (только для пункта 3.3);

в случае оплаты билета банковской картой следует предоставить кассиру чек и банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата.

3.7. При необходимости в случае спорных ситуаций (в том числе при отсутствии чека, подтверждающего приобретение билета, банковской карты с которой была произведена оплата и др.), Культурный центр вправе потребовать оформления посетителем заявления о возврате (приложение 2) с указанием паспортных данных и платёжных реквизитов для перечисления денежных средств.

В заявлении на возврат денежных средств за билет на карту отличную от карты, по которой была осуществлена оплата за билет, должны быть указаны следующие реквизиты: ФИО получателя, паспортные данные, номер телефона, лицевой счет получателя, банк получателя, БИК банка получателя, корреспондентский счет банка получателя. Все реквизиты должны быть указаны разборчиво.

3.8. Возврат денежных средств на основании пунктов 3.2-3.4 настоящего Положения осуществляется:

наличными денежными средствами – в день обращения Покупателя в кассу Культурного центра;

на банковскую карту, с которой была произведена оплата, в сроки установленные банком-эмитентом, выпустившим карту;

на банковскую карту, отличную от карты оплаты, осуществляется в течение 20 (двадцати) дней.

При этом фактически денежные средства могут поступить получателю позднее указанного срока, что зависит от сроков проведения банковских операций, установленных банком и иными кредитными организациями, обслуживающими счёт и банковские карты заявителей.

3.9. Данные правила распространяются исключительно на билеты, приобретенные в кассе Культурного центра. Возврат билетов, приобретенных в иных местах, осуществляются по правилам организации-продавца.

3.10. Возврат электронных билетов, приобретенных на сайте www.meridiancentre.ru через кнопку "купить", осуществляется на условиях организации, с которой Культурный центр заключил договор на реализацию

электронных билетов. **С правилами возврата Покупатель обязан ознакомиться при покупке электронного билета.**

3.11. Во всех случаях возврата билетов клиенту возмещается номинальная стоимость билета или процент от нее. Стоимость услуг, сопутствующих продаже билета, если таковые имели место быть, не возвращается ни в одном из перечисленных выше случаев.

3.12. Культурный центр гарантирует, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" и иным действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

4. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

4.1. Юридическому лицу при бронировании билетов необходимо предоставить письмо-заявку на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета, с подписью руководителя и печатью организации.

4.2. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

4.3. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки. После поступления денежных средств на расчетный счет Культурного центра билеты будут напечатаны и выданы по накладной представителю организации при наличии доверенности.

4.4. Возврат денежных средств за билеты производится юридическому лицу на расчетный счет только при отмене Мероприятия.

5. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

5.1. Культурный центр гарантирует, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных" и иным действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

5.2. Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

паспортные данные;

иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Культурным центром в целях продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые организатором мероприятия, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Согласие на обработку персональных данных действует в течение года с момента акцепта оферты.

Приложение 1
к Положению о реализации
и возврате билетов на культурно-
просветительные и зрелищно-
развлекательные мероприятия,
проводимые Государственным
бюджетным учреждением культуры
города Москвы "Центр культуры
и искусства "Меридиан"

Директору
ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан"
Д.А.Сибирцеву

От _____,

проживающего по адресу: _____

Паспорт _____

Кем выдан _____

Когда выдан _____

Телефон _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

Я, _____

Прошу _____ вернуть мне денежные средства в сумме
(прописью) _____

в связи с (указать причину возврата) _____

уплаченные за билет(ы) на (указать название и дату мероприятия) _____

на следующие банковские реквизиты:

Ф.И.О. получателя _____

Счет получателя _____

Наименование Банка получателя _____

Корреспондентский счет Банка получателя _____

БИК Банка получателя _____

" ____ " _____ 20 ____ г.

_____/_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

Общая сумма к возврату _____

Принял _____

(должность, Ф.И.О.)

Приложение 2
к Положению о реализации
и возврате билетов на культурно-
просветительные и зрелищно-
развлекательные мероприятия,
проводимые Государственным
бюджетным учреждением культуры
города Москвы "Центр культуры
и искусства "Меридиан"

Директору
ГБУК г. Москвы "ЦКИ "Меридиан"
Д.А.Сибирцеву

От _____,

проживающего по адресу: _____

Паспорт _____

Кем выдан _____

Когда выдан _____

Телефон _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

Я, _____
Прошу вернуть мне денежные средства в сумме (прописью _____

Уплаченные за билет (ы) на (указать название мероприятия) _____

Способ оплаты (наличные, банковская карта) _____
в связи с (указать причину возврата) _____

"__" _____ 20__ г.

_____/_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

Общая сумма к возврату _____

Принял _____
(должность, Ф.И.О.)