

УТВЕРЖДЕН
Приказом директора
ГБУК «Сахалинский зооботанический парк»
№ 109/1-П от «01» апреля 2022 г.

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов
Государственного бюджетного учреждения культуры «Сахалинский
зооботанический парк»

I. Общие положения и термины

1.1 Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 09.10.1992 года № 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" регламентируют правила продажи и возврата входных билетов, билетов на мероприятия и экскурсионных путевок (далее - билеты) Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк» (далее — Зоопарк).

1.2 Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Зоопарка путем их размещения на официальном сайте Зоопарка <http://sakhalinzoo.ru> и в кассах Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк»

1.3 Термины и определения:

1.3.1 Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники (ККТ) 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. Кассовый чек содержит информацию, утвержденную Федеральным Законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ (ред. 26.07.2019) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

1.3.2 Входной билет– кассовый чек (бланк строгой отчетности) автоматически сформированный с помощью контрольно-кассовой техники, содержащий обязательные реквизиты, предусмотренные ст. 4.7. Федерального закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации", удостоверяющий право посетителя на услуги

1.3.3 Электронный билет – билет, приобретенный посетителем по средствам онлайн покупки через официальный сайт зоопарка <http://sakhalinzoo.ru>.

1.3.4 Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.5 Кассы Зоопарка – кассы Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк» для продажи билетов.

1.4 Приобретая билет на любой вид услуг, предоставляемый Зоопарком, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

II. Правила продажи билетов

2.1 Приобретая билет на услуги (мероприятия) Зоопарка, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Зоопарком), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета, бесплатного билета.

2.2 Посетитель приобретает билеты в Кассах зоопарка за наличный расчет и с использованием электронных средств платежа (банковские карты) с использованием контрольно-кассовой техники или за безналичный расчёт, в т.ч. через электронные терминалы самообслуживания, а также по средствам онлайн покупки через официальный сайт зоопарка <https://sakhalinzoo.ru/>. При этом цена билета является фиксированной и указывается на бланке билета. Продажа билетов зоопарка по цене, превышающей цену, указанную на билете запрещена. Все дополнительные (сопутствующие) услуги оплачиваются отдельно.

2.3 Входной билет, установленного образца, приобретенный надлежащим образом предоставляет посетителю право получения услуг Зоопарка, в соответствии с Положением о порядке предоставления услуг зоопарка и Прейскурантом на оказание платных услуг населению Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк», утвержденным Приказом директора.

Бесплатный входной билет предоставляет право получения услуг Зоопарка на льготной основе. Перечень льготных категорий посетителей и порядок предоставления льгот установлены Положением о порядке предоставления услуг зоопарка и Прейскурантом на оказание платных услуг населению Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк». Льготы при посещении Зоопарка предоставляются при обязательном предъявлении соответствующего документа, подтверждающего право посетителя на льготу.

2.4 Недействительный входной билет не дает право на посещение зоопарка и его отдельных экспозиций. Право на получение услуг зоопарка не возникает у посетителей, которые приобрели билеты, у лиц не уполномоченных Зоопарком на

реализацию билетов, в т.ч. в сети Интернет, и имеющие признаки недействительного билета.

В случае приобретения посетителями недействительных билетов, а также приобретения билетов по цене выше номинала Зоопарк какой-либо ответственности не несет.

2.5 Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк» имеет право устанавливать специальные цены на билеты в рамках проводимых акций, программ, приуроченных к праздничным дням и мероприятиям. Цены на билеты в рамках акций, порядок и сроки проведения, льготные группы и проч. устанавливаются для каждой акции, и утверждаются Приказом директора Государственного бюджетного учреждения «Сахалинский зооботанический парк».

III. Порядок возврата билетов

3.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом "О защите прав потребителей" покупатель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг зоопарком в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. При этом возврат такого билета производится в порядке, предусмотренном "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

3.2 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассе Зоопарка либо приобретенные на официальном сайте зоопарка или у официальных представителей зоопарка (агенты), с неповрежденным контролем.

3.3 Возврат посетителю полной стоимости неиспользованного билета возможен в случаях:

- 1) отмены, замены либо переноса оказания услуги по инициативе Зоопарка,
- 2) отказа от оказания услуг посетителем по уважительным причинам (болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника), при предъявлении подтверждающих документов.

3.4. В случае отказа от оказания услуг по иным причинам размер стоимости билета будет зависеть от даты его возврата. Если билет возвращен:

- не позднее чем за десять дней до дня оказания услуг, покупатель вправе получить обратно 100 % его цены;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня оказания услуг – не менее 50 % цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня оказания услуг – не менее 30 % цены билета.

Для абонементов днем оказания услуг является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

3.5. Зоопарк вправе отказать покупателю в возврате стоимости билета в следующих случаях:

- если покупатель вернул билет менее чем за три дня до дня оказания услуги;
- если билет был продан в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов до начала проведения оказания услуги.

3.6. В случае обращения посетителя после начала оказания услуги, стоимость билета не возмещается. Частичная компенсация стоимости билета, предусматривающего комплекс услуг, при условии, что часть услуг посетителю оказана, не производится.

В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.7. Возврат стоимости билетов производится на основании заявления установленного образца (Приложение №1). Заявление заполняется посетителем, оплатившем услугу, предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт) и, если потребуется, иных документов и других платежных реквизитов, если платеж был совершен безналичным путем. Бланк заявления можно получить в кассе или скачать с сайта зоопарка. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты с неповрежденным контролем.

3.8. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу зоопарка. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов зоопарком осуществляется их рассмотрение.

Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств тем же способом, которым производилась оплата. Если посетитель расплачивался за билеты банковской картой, сумма возврата будет перечислена покупателю на банковскую карту, с которой производилась оплата (пункт 2 и 6 Указания ЦБ от 07.10.2013 № 3073-У).

3.9. В случае, если билет приобретался посредством онлайн покупки на официальном сайте зоопарка, то возврат осуществляет официальный представитель (агент), уполномоченный ГБУК «Сахалинский зооботанический парк» на продажу электронных билетов в порядке, прописанном на бланке электронного билета.

3.10. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, зоопарком не возмещаются.

3.11. Настоящие Правила действуют с даты их утверждения приказом директора ГБУК «Сахалинский зооботанический парк».

3.12. Зоопарк имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе зоопарка и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия, если это не противоречит действующему законодательству Российской Федерации.

3.13. Все изменения и дополнения в данные Правила утверждаются Приказом директора ГБУК «Сахалинский зооботанический парк».