

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ГОРОДА МОСКВЫ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
ГОРОДА МОСКВЫ  
"ДОМ КУЛЬТУРЫ "БЕРЕНДЕЙ"

ПРИКАЗ

28.05.2021г.

№ 24-02

**Об утверждении Порядка продажи и возврата билетов и абонементов в ГБУК г. Москвы "ДК Берендей" в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий.**

В соответствии с Постановлениями Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491 и от 3 апреля 2020 г. № 442, в целях выработки единого подхода к возврату средств покупателям за приобретенные билеты **приказываю:**

1. Утвердить Порядок возврата билетов и абонементов в ГБУК г. Москвы "ДК Берендей" в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий (далее-Порядок).
2. Порядок вступает в силу с 28 мая 2021 года.
3. Начальнику отдела кадров и делопроизводства Е.А.Климовой ознакомить работников с Порядком под роспись.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Ю.Ю.Каверина

**О Порядке продажи и возврата билетов и абонементов  
Государственного бюджетного учреждения культуры города  
Москвы "Дом культуры "Берендей" в случае отказа  
посетителей от посещения зрелищных мероприятий.**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок продажи и возврата билетов и абонементов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Дом культуры "Берендей" (далее – Порядок; Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановлением 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 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" в соответствии со статьей 52 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

1.2 Приобретая билет (электронный билет) на любой вид услуг, предоставляемый Учреждением, посетитель соглашается с данным Порядком и обязуется ему следовать.

1.3 Настоящий Порядок доводится до сведения посетителей Учреждения путем размещения на сайте Учреждения.

## **II. Правила продажи билетов**

2.1 Приобретая билет (электронный билет) на услуги (мероприятия) Учреждения, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Учреждением, а также согласие с данным Положением.

2.2 Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета (электронного билета).

2.3 Билет (электронный билет) содержит:

– наименование и вид услуги;

– цену услуги;

– иную, предоставляемую в соответствии с законодательством РФ информацию.

2.4 Посетитель может приобрести билет посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на сайте Учреждения в соответствии с условиями Пользовательского соглашения, у уполномоченных представителей Учреждения, заключивших с Учреждением договор реализации билетов.

2.5 При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов учреждения), в случае возникновения каких-либо негативных последствий Учреждение ответственности не несет.

2.6 Неиспользованный билет (электронный билет) не дает права посещения Учреждения в другое время и дату, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Учреждением и при наличии возможности дата посещения изменена.

## **III. Порядок возврата билетов и абонементов**

3.1 Возврат неиспользованного билета (электронного билета) возможен не менее чем за 10 дней до начала проведения мероприятия (оказания услуги) при наличии возвращаемого билета (электронного билета), при этом учреждение возвращает 100% (сто процентов) стоимости билета (электронного билета). Во всех иных случаях денежная сумма за возврат билета (электронного билета) регламентируется приложением №2 к настоящему Порядку.

3.2 В случае обращения посетителя после начала мероприятия (оказания услуги), стоимость билета (электронного билета) не возвращается. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты билетов не выдаются и деньги не возвращаются.

3.3 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные на сайте учреждения с неповрежденным контролем либо приобретенные у уполномоченного представителя учреждения, с которым у учреждения заключен договор реализации билетов.

3.4 Возврат билетов производится на основании заявления при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет). Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

3.6 Возврат электронных билетов, приобретенных на официальном сайте учреждения ([www.dkberendey.ru](http://www.dkberendey.ru)), производит учреждение (справочный телефон +7(495)947-06-60). Возврат электронных билетов, приобретенных на сайте партнёра ([www.mos.ru](http://www.mos.ru)) осуществляет партнер (телефон технической поддержки +7(495)539-55-55).

3.7 Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой или по безналичному расчету, заполняется заявление установленного образца (Приложение № 1), предъявляется документ, удостоверяющий личность, платежная карта, которой были оплачены билеты и чек. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается только от лица, купившего билет (владельца платежной карты) либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия (доверенность).

3.7.1 Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 дней со дня подачи заявления.

3.8 Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета, если таковые имеются, Учреждением не взимаются.

3.9 В случаях отмены мероприятия (оказания услуги) по инициативе Учреждения стоимость проданных билетов возвращается полностью.

3.10 Учреждение имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их в справочно-информационной зоне на сайте Учреждения.

Приложение:

1. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой.
2. Порядок возврата билетов и абонементов.

Директору ГБУК г. Москвы  
"Дом культуры "Берендей"  
Ю.Ю. Кавериной

от \_\_\_\_\_  
ФИО

Зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Документ, удостоверяющий  
личность

серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

выдан " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. я приобрел(а) билеты в количестве \_\_\_\_\_  
(указывается количество билетов)  
на \_\_\_\_\_  
(название мероприятия, дата и время)  
на общую сумму \_\_\_\_\_ рублей.  
(сумма прописью)  
Номера билетных бланков \_\_\_\_\_

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному документу

\_\_\_\_\_ чек № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в сумме  
(наименование вида документа)

\_\_\_\_\_ (сумма прописью)  
ввиду \_\_\_\_\_  
(указать причины возврата)

Банковские реквизиты:

Номер карты \_\_\_\_\_ Банк \_\_\_\_\_ р/сч \_\_\_\_\_ к/сч \_\_\_\_\_ БИК \_\_\_\_\_

Приложение: билеты в количестве \_\_\_\_\_ шт.

Дата \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

## Порядок возврата билетов и абонементов.

Причина и сроки обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условие возврата/замены мероприятия, его даты
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Учреждения	100%	Инициатива (согласие) посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100%	При предоставлении документов по перечню и в сроки, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491
Отказ посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:		Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491, заявление о возврате
- за 10 и более дней (включая дату мероприятия)	100%	
- за 5-9 дней (включая дату мероприятия)	50%	
- за 3-4 дня (включая дату мероприятия)	30%	
- менее чем за 3 дня	денежные средства не возвращаются	