МУНИЦИПАЛЬНОЕ АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА ЯРОСЛАВЛЯ

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
№ 130/1/01-01 от
«30» августа 2019 г.

ИНН 7606059100, КПП 760301001
ОГРН 1067606019854

ПРАВИЛА
продажи и возврата билетов
Муниципального автономного учреждения
города Ярославля "Ярославский зоопарк"

2019 год
г. Ярославль

I. Общие положения и термины

1.1 Настоящие Правила продажи и возврата билетов Муниципального автономного учреждения города Ярославля «Ярославский зоопарк» (далее - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от18.07.2019 №193 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», и регламентируют правила продажи и возврата входных билетов, билетов на мероприятия и экскурсионных путевок (далее - билеты) муниципального автономного учреждения города Ярославля «Ярославский зоопарк» (далее — Зоопарк).

1.2 Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей Зоопарка путем их размещения на официальном сайте Зоопарка www.yar - zoo.ru .

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** (действителен только вместе с чеком, сформированным на ККТ) – бланк строгой отчетности, напечатанный типографским способом или сформированный одновременно с печатью кассового чека, по форме, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2008 года № 257.

1.3.3 **Бесплатный входной билет** (для лиц, имеющих право бесплатного посещения) – документ, не являющийся бланком строгой отчетности, напечатанный типографским способом в форме билета, пропуска, пригласительного билета и проч., по формам утвержденным Приказом директора.

1.3.4 **Недействительный входной билет** – документ:

- форма и реквизиты которого не соответствуют утвержденным формам и реквизитам Зоопарка;
- элементы оформления которого не соответствуют элементам оформления, установленным в Зоопарке;
- содержащий исправления;
- являющийся подделкой.

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

1.3.6 **Кассы** Зоопарка – кассы МАУ «Ярославский зоопарк» 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 кассового чека и билета (БСО), 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.

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 МАУ «Ярославский зоопарк», 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 МАУ «Ярославский зоопарк». 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 МАУ «Ярославский зоопарк» 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 МАУ «Ярославский зоопарк».

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.

3.2 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в Кассе Зоопарка с неповрежденным контролем, входные билеты принимаются к возврату только при наличии кассового чека.

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 (кассовых чеков) производится на основании заявления посетителя установленного образца (Приложение №1) при предоставлении документа, удостоверяющего личность (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение). Бланк заявления можно получить в кассе или скачать с сайта Зоопарка.

К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты с кассовым чеком.

3.8. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата. Если посетитель расплачивался за билеты банковской картой, сумма возврата может быть перечислена покупателю только на карту (пункт 2 и 6 Указания ЦБ от 07.10.2013 № 3073-У).

3.9. Заполненное заявление посетитель передает в Кассу Зоопарка. Старший кассир (в его отсутствие кассир) подписывает заявление у директора (в его отсутствие у его заместителя), и осуществляет возврат денежных средств. Возврат стоимости билетов производится в Кассе зоопарка, расположенной на территории МАУ «Ярославский зоопарк» в рабочее время учреждения.

3.10. Неиспользованный билет дает права посещения Зоопарка в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Зоопарком и при наличии возможности изменяется дата проведения экскурсии.

3.11. Настоящие Правила действуют с 01.09.2019 года. Зоопарк в одностороннем порядке может вносить изменения в данные правила.

Приложения:

1. Форма заявления для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами.

Приложение 1

Форма заявления о возврате по инициативе посетителя билета (электронного билета) и экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя на посещение учреждения или проводимое учреждением мероприятие

В муниципальное автономное учреждение
города Ярославля «Ярославский зоопарк»

От _____

_____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя)

_____

_____
(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____
Электронная почта: _____
Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет) или экскурсионную путевку)
в связи с отказом от посещения мероприятия (учреждения) по собственной инициативе.

Наименование мероприятия (услуги)	
Дата, время и место проведения мероприятия (оказания услуги)	
Место размещения посетителя *(место, ряд, зона, сектор)*	
Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) или экскурсионной путевки *(наличный или безналичный расчет; в кассе учреждения или на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)*	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
2) Оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки.
3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.

4) Оригинал кассового чека или копия электронного кассового чека.
5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ По телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ По электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ Почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ По электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ Вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным муниципальным автономным учреждением города Ярославля «Ярославский зоопарк», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку муниципальным автономным учреждением города Ярославля «Ярославский зоопарк» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ _____ / _____

(дата) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

(заполняется учреждением)

Заявление принято: «___» _____ 20___ г. _____ (подпись, расшифровка)
Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20___ г.
Решение о возврате: _____

Приложение 2

Форма заявления о возврате в связи с болезнью посетителя билета (электронного билета) и экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя на посещение учреждения или проводимое учреждением мероприятие

В муниципальное автономное учреждение
города Ярославля «Ярославский зоопарк»

От _____

_____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя)

_____

_____
(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____
Электронная почта: _____
Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет) или экскурсионную путевку)
в связи с отказом от посещения мероприятия (учреждения) по причине моей болезни.

Наименование мероприятия (услуги)	
Дата, время и место проведения мероприятия (оказания услуги)	
Место размещения посетителя *(место, ряд, зона, сектор)*	
Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) или экскурсионной путевки *(наличный или безналичный расчет; в кассе учреждения или на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)*	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

6) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

7) Оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки.
8) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
9) Оригинал кассового чека или копия электронного кассового чека.
10) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия (учреждения).
11) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ По телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ По электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ Почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ По электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ Вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным муниципальным автономным учреждением города Ярославля «Ярославский зоопарк», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку муниципальным автономным учреждением города Ярославля «Ярославский зоопарк» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ _____ / _____

(дата) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

(заполняется учреждением)

Заявление принято: «___» _____ 20___ г. _____ (подпись, расшифровка)
Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20___ г.
Решение о возврате: _____

Приложение 3

Форма заявления о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации билета (электронного билета) и экскурсионной путевки, содержащего в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя на посещение учреждения или проводимое учреждением мероприятие

В муниципальное автономное учреждение
города Ярославля «Ярославский зоопарк»

От _____

_____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) посетителя (его представителя)

_____

_____
(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____
Электронная почта: _____
Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет) или экскурсионную путевку)
в связи с отказом от посещения мероприятия (учреждения) по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

Наименование мероприятия (услуги)	
Дата, время и место проведения мероприятия (оказания услуги)	
Место размещения посетителя *(место, ряд, зона, сектор)*	
Стоимость билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Серия и номер билета (электронного билета) или экскурсионной путевки	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета) или экскурсионной путевки *(наличный или безналичный расчет; в кассе учреждения или на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)*	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы *(нужное отметить)*:

12) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае,

если заявление подается представителем посетителя).

13) Оригинал неиспользованного билета или экскурсионной путевки.
14) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета.
15) Оригинал кассового чека или копия электронного кассового чека.
16) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
17) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
18) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными или неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ По телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ По электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ Почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ По электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ Вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным муниципальным автономным учреждением города Ярославля «Ярославский зоопарк», ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку муниципальным автономным учреждением города Ярославля «Ярославский зоопарк» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ _____ / _____

(дата) *(подпись)* *(фамилия, инициалы)*

(заполняется учреждением)

Заявление принято: «___» _____ 20___ г. _____ (подпись, расшифровка)
Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20___ г.
Решение о возврате: _____