

УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного бюджетного
учреждения культуры города Москвы
"Центральная городская молодежная
библиотека им. М.А.Светлова"
от 07.07.2021 № 20/ОД

**Порядок реализации и возврата электронных билетов на мероприятия
Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы
"Центральная городская молодежная библиотека им. М.А. Светлова"**

1. Реализация билетов на мероприятия, проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Центральная городская молодежная библиотека им. М.А. Светлова" (далее – Учреждение), осуществляется посредством реализации электронных билетов на Официальном сайте Правительства Москвы <https://www.mos.ru/>.

Электронный билет (далее – Билет) представляет собой цифровую запись документа, снабженную штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Учреждения.

2. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении Билета Учреждение рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения.

3. Приобретение Билетов, их использование и возврат осуществляется физическими лицами в порядке, установленном Пользовательским соглашением об использовании сервиса "Покупка билетов", размещенным в сети Интернет по адресу <https://www.mos.ru/upload/documents/docs/ticket-UA.pdf>. (далее – Пользовательское соглашение).

3.1. Оператором сервиса "Покупка билетов" является Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (ОГРН 1187700020947, ИНН 7703468243, адрес: 105064, г. Москва, Нижний Сусальный пер., д.5, стр.19, оф. 209, электронная почта: support@russpass.ru, телефон: +7-495-122-01-11) (далее Оператор сервиса), осуществляющее посредством сервиса продажу электронных билетов от имени Учреждения.

Круглосуточная служба поддержки Оператора сервиса: 8 800 300-61-22, +7 495 122-01-11, support@russpass.ru

3.2. До покупки Билета физические лица обязаны ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения.

Пользовательское соглашение может быть изменено Оператором сервиса без специального уведомления, новая редакция Пользовательского соглашения вступает в силу с момента ее размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru>.

4. Билеты формируются в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации.

5. Билет и электронный чек направляются Оператором сервиса на электронную почту покупателя. Покупатель/посетитель мероприятия может распечатать или сохранить Билет на мобильном устройстве.

6. Для посещения мероприятия, указанного в Билете, необходимо пройти процедуру подтверждения подлинности Билета (верификацию). Верификация проводится в месте проведения мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством. По результатам успешной верификации производится допуск посетителя на мероприятие, указанное в Билете. QR-код с измененным/замазанным/нечитаемым рисунком недействителен.

7. При посещении мероприятия по льготному Билету, Учреждение вправе запросить у посетителя документ-основание получения льготы. В случае непредоставления Учреждению документа-основания получения льготы, Учреждение вправе отказать в оказании услуг на основании льготного Билета.

8. Покупатель вправе произвести возврат Билетов по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

Возврат Билетов производится Оператором сервиса (п.3.1 настоящего Порядка) в соответствии с порядком возврата билетов, установленным постановлением Правительства Российской Федерации 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" (далее – постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491):

Причина и сроки обращения за возвратом	Размер возмещения стоимости билета	Основание и условие возврата Билета
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Учреждения	100%	Инициатива посетителя. Заявление посетителя о возврате Билета в случае несогласия с заменой/переносом мероприятия
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника	100%	Заявление о возврате Билета с предоставлением документов по перечню и в сроки, предусмотренные постановлением Правительства Российской Федерации от 18
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	

9. Оформление возврата Билета осуществляется через цифровую туристическую платформу <https://russpass.ru> на основании заявления покупателя о возврате денежных средств составленного по форме согласно

Приложению к Пользовательскому соглашению (форма прилагается) в порядке, установленном Пользовательским соглашением.

10. В течение 10 (Десяти) календарных дней с момента получения заявления покупателя о возврате денежных средств за Билет Оператор сервиса обязуется произвести проверку правомерности заявленного покупателем требования, по результатам чего произвести возврат денежных средств покупателю или направить ему мотивированный отказ в возврате денежных средств.

11. Ответственность за реализацию и возврат Билетов несет Оператор сервиса "Покупка билетов". Претензии в отношении реализации и возврата Билетов предъявляются Оператору сервиса "Покупка билетов".

12. Настоящий Порядок доводится до сведения пользователей Учреждения путем размещения в помещениях Учреждения и на официальном сайте Учреждения в разделе "Документы" по адресу <https://www.svetlovka.ru/about/dokumenty/>. Телефон справочной службы Учреждения: +7 (499) 650-49-83.

ФОРМА заявления о возврате денежных средств

*Приложение
к Пользовательскому соглашению сервиса
«Покупка билетов»*

Директору Дивизиона
АНО "Проектный офис по развитию
туризма и гостеприимства"
от ФИО _____
(заполняет владелец банковской карты)

Заявление на возврат денежных средств

Прошу Вас произвести возврат денежных средств за Электронный билет
в наименование учреждения: _____

на дату и время посещения: _____

Номер заказа: _____

Стоимость приобретения Электронного билета: _____

Номер и дата электронного чека (1): _____

Адрес электронной почты: _____

Возврат прошу произвести на банковскую карту, с которой осуществлялась
оплата указанных услуг, по следующим реквизитам:

Номер карты: _____

Счет получателя: _____

Получатель: _____

БИК: _____

Банк получателя: _____

Корр. счет: _____

ИНН Банка: _____

КПП банка: _____

Причина возврата: _____

Копия электронного чека прилагается.

" ____ " _____ 2021

_____ (_____) (2)

1. Электронный чек направляется на электронную почту покупателя.

2. В поле указывается фамилия, инициалы и подпись.
