

**Правила реализации и возврата билетов и абонементов,
приобретенных в кассах и на сайте МАУК «Калининградский зоопарк»
за наличный и безналичный расчет.**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1),
 - Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,
 - Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 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»,
 - Гражданским кодексом РФ.
- 1.2. Настоящие правила определяют порядок реализации и возврата входных билетов, абонементов, экскурсионных билетов и билетов на иные мероприятия, проводимые на территории МАУК «Калининградский зоопарк».
- 1.3. Билет – документ, удостоверяющий право его обладателя на посещение зоопарка и мероприятий, проводимых на его территории. Билет может быть выполнен на бланке строгой отчетности, распечатан на термопринтере (изготовленный типографским способом и оформленный на бланке в соответствии с Приказом Минкультуры РФ 29.06.2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»).

1.4. Билет содержит:

- а) наименование документа, шестизначный номер и серия;
- б) наименование и организационно-правовая форма;
- в) место нахождения постоянно действующего исполнительного органа юридического лица;
- г) идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный организации культуры, выдавшей документ;
- д) вид услуги;
- е) стоимость услуги в денежном выражении;
- ж) иную информацию.

1.5. Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей услуг зоопарка (далее – посетители) путем размещения на официальном сайте <https://kldzoo.ru/> и в кассах МАУК «Калининградский зоопарк».

2. Порядок реализации билетов

2.1. Посетитель может приобрести (купить) билет в кассах зоопарка, расположенных у главного входа по адресу: г. Калининград проспект Мира д. 26 и у входа в зоопарк со стороны ул. Чайковского и на официальном сайте учреждения <https://kldzoo.ru/>.

2.2. Приобретая билет, посетитель подтверждает факт заключения с МАУК «Калининградский зоопарк» договора возмездного оказания услуг на территории зоопарка, а также согласие с соблюдением правил посещения Калининградского зоопарка. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи посетителю билета.

2.3. Стоимость билетов, а также льготы при реализации билетов отдельным категориям посетителей устанавливаются соответствующим приказом директора учреждения.

3. Порядок возврата билетов, приобретенных в кассах зоопарка

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет, при этом возврат такого билета производится в порядке, предусмотренном «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1, в редакции от 01.04.2020 г.).

3.2. Возврат билетов, приобретенных в кассе зоопарка, осуществляется в той же кассе, где они приобретались, или на сайте зоопарка.

3.3. Возврату подлежат целые (в т. ч. с неповрежденной контрольной лентой) оригиналы билетов, приобретенные в кассах.

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. В случае опоздания на мероприятие (экскурсию) по согласованию с администрацией зоопарка посетитель может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия посетителю не компенсируется.

3.6. Посетитель имеет право вернуть билет в кассу и получить обратно 100 процентов цены билета, абонеента в случае:

- при покупке билета на текущую дату посетитель ошибся в категории клиента;

- по причине болезни посетителя или иной причине, указанной в п. 5 Постановления Правительства РФ от 18.09.2020 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»;

- экскурсионный билет на текущую дату имеет целую неоторванную контрольную ленту и до начала экскурсии осталось не менее 1 часа;

- абонемент на посещение зоопарка до первого посещения имеет целую контрольную ленту и с даты продажи абонемента прошло не более 14 дней. Частичный возврат стоимости абонемента не производится;
- при эксплуатации тележки обнаружен дефект и заменить тележку не представляется возможным;
- ребенок категорически отказывается сидеть в тележке и с момента продажи билета на аттракцион «Тележка по зоопарку» прошло не более 10 минут;
- в иных случаях, по решению директора.

3.7. Если билет был оплачен за наличный расчет, деньги возвращаются покупателю через кассу зоопарка с приложенным заявлением о возврате (приложение № 1 к правилам), при наличии документа, удостоверяющего личность, оригинала билета с неповрежденным контролем и кассовым чеком на билет. Если билет был оплачен по безналичному расчету, заявление принимается только от лица, купившего билет, и деньги за билет возвращаются на счет покупателя.

3.8. Билеты, абонементы и экскурсионные путевки в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок к возврату не принимаются.

3.9. МАУК «Калининградский зоопарк» имеет право изменять условия продажи и возврата билетов не менее чем за десять дней до начала их действия.

4. Порядок возврата билетов, приобретенных на сайте зоопарка

4.1 Возврат оплаты за приобретенный на сайте зоопарка электронный билет (далее – электронный билет) проводится только за билеты, оформленные на сайте зоопарка при помощи банковской карты. Возврат стоимости электронных билетов в случаях, связанных с закрытием зоопарка по техническим причинам или погодным условиям осуществляется на банковскую карту в течение 14 календарных дней с момента получения

зоопарком соответствующего заявления (образец заявления в электронной форме размещен на сайте зоопарка).

4.2. Возврат стоимости электронного билета осуществляется только на банковскую карту, с которой был произведен платеж.

4.3. Для осуществления возврата стоимости электронного билета посетитель заполняет заявление и присылает его в электронном виде на адрес kassa@kldzoo.ru, в котором обязательно указывает: фамилию имя отчество, номер паспорта, адрес электронной почты и номер банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и номер заказа.

4.4. Частичная отмена заказа невозможна. Возврат средств можно осуществить только за все заказанные и оплаченные билеты. Возврат средств осуществляется на банковскую карту посетителя, с которой был совершен платеж, в течение 14 календарных дней с момента поступления заявления на адрес электронной почты kassa@kldzoo.ru.

Директору

МАУК «Калининградский зоопарк»

Соколовой С.Ю.

От (ФИО) _____

Паспорт серия: _____ № _____

Выдан: кем, когда _____

Конт. тел. _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я, _____

прошу вернуть мне денежные средства в сумме (прописью) _____

уплаченные за (указать основания оплаты, название и № билета)

в связи с (указать причину отказа) _____

Билет и кассовый чек прилагаю.

« » _____ 20 ____ г.

подпись

расшифровка подписи