

**ПОРЯДОК**  
**возврата билетов на мероприятия, проводимые**  
**Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы**  
**"Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева"**

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила определяют порядок и условия возврата билетов (электронных билетов), приобретенных на мероприятия, проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры города Москвы "Библиотека-читальня им. И.С. Тургенева" (далее – Учреждение).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

**Билет** – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия, проводимого Учреждением;

**Электронный билет** – цифровая запись документа, снабженная штрих-кодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Учреждения;

**Посетитель** – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение мероприятия и оплатившее билет (электронный билет).

**Витрина продаж** – сайт, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru>.

1.3. Настоящее Положение является внутренним нормативно-правовым актом Учреждения и утверждается приказом.

**II. Порядок и условия возврата билетов**

2.1. В рамках реализации проекта "Московская цифровая туристская платформа", осуществляемой на основании постановления Правительства Москвы от 25 сентября 2019 г. № 1230-ПП, продажу и возврат билетов на проводимые Учреждением мероприятия осуществляет исключительно 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](mailto:support@russpass.ru), тел. (495) 122-01-11) (далее – Оператор).

2.2. Оператор осуществляет продажу электронных билетов на мероприятия, проводимые Учреждением, выступая в качестве Агента и действуя от имени Учреждения и за его счет.

2.3. Ознакомление посетителей с услугами Учреждения, которые могут быть оказаны на основании электронных билетов, производится посетителями посредством взаимодействия с Витриной продаж.

2.4. Приобретение электронного билета осуществляется посетителем посредством взаимодействия с Витриной продаж и означает вступление в договорные отношения с Учреждением.

2.5. Посетитель вправе произвести возврат электронных билетов в порядке и по основаниям, предусмотренными законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

2.6. Причины, сроки и размер возмещения возврата электронных билетов:

<b>Причины и сроки возврата билетов</b>	<b>Размер возмещения стоимости билета</b>	<b>Основания и условия возврата билетов</b>
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:		
- за 10 и более дней (включая дату мероприятия)	100%	Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491, заявление о возврате
- 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	

2.7. Возврат денежных средств за электронные билеты производится Оператором в соответствии с условиями пользовательского соглашения, размещенного в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru>.

2.7. К заявлению о возврате прилагается копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

2.8. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

2.9. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с болезнью к заявлению о возврате прилагаются следующие документы:

- электронный билет, а также копия электронного кассового чека;
- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством РФ и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

2.10. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника к заявлению о возврате прилагаются следующие документы:

- электронный билет, а также копия электронного кассового чека;
- копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником;
- 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 и не полнородными братом или сестрой).

2.11. В течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения заявления посетителя о возврате денежных средств за электронный билет Оператор производит проверку правомерности заявленного посетителем требования, по результатам чего производит возврат денежных средств посетителю или направляет посетителю мотивированный отказ в возврате денежных средств.

### **III. Ответственность Оператора и Учреждения**

3.1. Оператор несет ответственность за реализацию и возврат электронных билетов Учреждения.

3.2. Учреждение несет ответственность за предоставление пользователю электронного билета, его верификацию и оказание культурно-развлекательных услуг на основании успешно верифицированного электронного билета.

3.3. Претензии в отношении реализации и возврата электронных билетов предъявляются Оператору.

3.4. Претензии направляются в письменном виде с приложением документов, обосновывающих предъявляемые требования. Поступившая претензия рассматривается в срок не более 10 (десяти) календарных дней с момента отправки.