



Порядок продажи и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, реализуемых ООО «Тикетплейс»

1. Общие положения и термины.

1.1. Настоящий Порядок регламентирует действующие в ООО «Тикетплейс» правила продажи и возврата реализуемых им билетов, абонементов и экскурсионных путевок (далее все вместе – билеты), в том числе электронных и именных, на зрелищные мероприятия организаций культуры, а также порядок возврата денежных средств в случае отказа от посещения мероприятия.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №№2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Основами законодательства РФ о культуре (утверждены ВС РФ 09.10.1992г. № 3612-1);
- Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №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 03.04.2020г. №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 на всей территории РФ либо на ее части»;

- а также в соответствии с иным применимым действующим законодательством РФ.

1.3. Термины и определения.

Платежная (банковская) карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

Билет – документ по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия.

Экскурсионная путевка – документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии.

Абонемент – документы по форме, установленной Министерством культуры РФ, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Порядка возврат денежных средств за приобретенный билет, абонемент или экскурсионную путёвку.

Электронный билет – цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры и предоставляет владельцу право на получение услуг организации культуры.

Посетитель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного мероприятия, оплатившее билет и указанное в билете (если билет именной).

Сайт – WEB-сайт Организации, размещенный по электронному адресу <https://ticket-place.ru/>.

Мероприятие (зрелищное мероприятие) – театральное-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, являющиеся услугой в сфере культуры.

1.4. Настоящий Порядок доводится до потребителей путем его размещения на официальном сайте организации.

1.5. ООО «Тикетплейс» имеет право изменять настоящий Порядок в одностороннем порядке разместив его в новой редакции на своём официальном сайте. При этом действующей редакцией является редакция, которая была размещена на сайте на момент приобретения билета посетителем.

продажи и возврата билетов, в том числе временных, указанный Порядок применяется в части им, не противоречащей.

1.7. Если по тем или иным причинам одно или несколько положений настоящего Порядка будут признаны недействительными или не имеющими юридической силы, это не оказывает влияния на действительность или применимость остальных положений.

2. Правила продажи билетов.

2.1. ООО «Тикетплейс» на основании заключённых с организациями культуры договорами является лицом, уполномоченным ими на реализацию билетов на проводимые ими зрелищные мероприятия, в том числе электронных и именных билетов.

2.2. Посетитель может приобрести билеты (абонементы, экскурсионные путевки):

– онлайн посредством использования услуги ООО «Тикетплейс» в соответствии с условиями Пользовательского соглашения – на сайте по электронному адресу _____.

– в городских кассах ООО «Тикетплейс» или путём доставки посетителю (если такая функция предусмотрена);

– у агентов, привлекаемых ООО «Тикетплейс».

2.3. При приобретении билетов у иных лиц, а также в сети Интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов от имени ООО «Тикетплейс») в случае возникновения каких-либо негативных последствий для посетителя – ООО «Тикетплейс» не несет ответственности за указанные последствия.

2.4. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета рекомендуется соблюдать указанные возрастные ограничения.

2.5. До момента приобретения электронных билетов с использованием сайта посетитель обязуется ознакомиться со всеми условиями оформления электронных билетов, указанными на сайте, а также с условиями пользовательского соглашения (оферты) ООО «Тикетплейс».

Приобретение билетов возможно только при условии согласия посетителя с настоящим Порядком, указанными условиями и пользовательским соглашением. Факт приобретения билетов является подтверждением согласия посетителя со всеми данными положениями.

2.6. При оплате электронного билета посетитель подтверждает, что ознакомлен с информацией о мероприятии в полном объеме, наименовании организатора, его адресе (месте нахождения), наименовании и режиме работы, ознакомлен с информацией о стоимости билетов, условиях посещения мероприятия, в том числе имеющихся возрастных и иных ограничениях и условиях прохода на мероприятия.

2.7. Реализация билетов производится по цене, указанной в самом билете. Превышение данной цены не допускается. При этом установленные организациями культуры льготные цены на билеты применяются в ООО «Тикетплейс», если это предусмотрено договором с организацией культуры, и при условии предъявления посетителем соответствующего документа, подтверждающего льготу – в таких случаях посетитель дает свое согласие на обработку персональных данных.

2.8. Моментом оплаты билета является момент поступления денежных средств от посетителя на счёт ООО «Тикетплейс», и с этого момента у него возникает обязательство по выдаче билета.

В случае внесения за посетителя платежа третьими лицами все права и обязанности в отношении этого платежа возникают у самого посетителя, и такие действия третьих лиц оцениваются как совершенные ими в пользу посетителя и не порождают каких-либо прав и обязанностей между указанными третьими лицами, ООО «Тикетплейс» и организациями культуры.

2.9. Печатный билет (не электронный) формируется самой организацией культуры в автоматизированной системе в соответствии с требованиями, предъявляемыми к билетной информации, утвержденной Министерством культуры РФ, и передаётся в ООО «Тикетплейс» на реализацию, либо формирование такого билета производит ООО «Тикетплейс», если это предусмотрено заключённым им договором с организацией культуры.

2.10. При покупке электронного билета посетитель распечатывает билет самостоятельно.

В случае покупки именного билета, посетитель самостоятельно вносит персональные данные в установленную форму. Посетитель берет на себя ответственность за достоверность указанных при покупке билета персональных данных и дает согласие на их обработку и хранение.

ООО «Тикетплейс» не несет ответственности за допущение посетителем ошибки при оформлении электронных билетов.

2.11. Посетитель обязуется не разглашать третьим лицам данные, содержащиеся в электронном билете, а именно параметры билета, код билета, штрих-код или машинно-распознаваемую метку билета. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту электронного билета от копирования. В случае копирования электронного билета доступ на мероприятие будет открыт по тому билету, который был предъявлен первым, и в этом случае ООО «Тикетплейс» не несёт какой-либо ответственности перед покупателем билета.

2.12. Приобретение посетителем билета у ООО «Тикетплейс» влечёт заключение посетителем договора с организацией культуры на оказание услуг в сфере культуры, в связи с чем посетитель обязуется соблюдать действующие в ней правила посещения, а организация культуры обязуется оказать услугу в сфере культуры, указанную в билете, в установленные дату и время.

При этом ответственность за проведение самого мероприятия несет организация культуры самостоятельно и единолично.

2.13. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти и/или элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным организацией культуры, а также билеты, содержащие исправления, и поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение мероприятий и не принимаются к возврату.

2.14. При использовании именного билета посетитель с целью идентификации личности предъявляет документ, удостоверяющий его личность согласно Перечню, утвержденному приказом Министерства культуры РФ от 05.11.2019г. №1723 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именованным билетам, именованным абонементом и именованным экскурсионным путевкам».

Именной электронный билет действителен при наличии установленных Министерством культуры РФ реквизитов и удостоверяющих личность посетителя документов, данные которых совпадают с данными, указанными в билете.

Электронный билет действителен для одного лица, по общему правилу не требует обмена на обычный билет и предоставляет посетителю право прохода на указанное в билете мероприятие, в установленные дату и время.

2.15. ООО «Тикетплейс» при реализации билетов вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг. Факт оказания услуг оформляется в соответствии с законодательством РФ с обязательной выдачей документа, подтверждающего оплату услуг.

Общая стоимость услуг покупателю билета на проводимые государственными или муниципальными организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10% цены билета; а на мероприятия иных организаций – также менее 10%, если иное не предусмотрено договором между ООО «Тикетплейс» и этой организацией.

При этом применяется порядок формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, утверждённый Приказом Минкультуры России от 17.06.2020г. №664.

Перечень сопутствующих услуг может включать в себя:

- услуги по бронированию билета;
- услуги по формированию в электронной форме и/или печати на бумажном носителе билета;
- услуги по информированию покупателей о проводимых организациями мероприятиях, об отмене, замене и переносе мероприятий;
- иные информационно-консультативных услуги.

3. Общие условия возврата билетов.

3.1. Возврат билетов производится в случаях отмены, замены или переноса мероприятия, а также в случае отказа посетителей от посещения мероприятия по своей инициативе или по причинам, связанным с болезнью и смертью близкого родственника в соответствии с установленным порядком в зависимости от причины возврата.

3.2. Возврат билетов по общему правилу производится посетителем непосредственно в саму организацию культуры в соответствии с действующими у неё правилами, то есть минуя ООО «Тикетплейс», если иное не предусмотрено договором между ООО «Тикетплейс» и организацией культуры.

3.3. Если договором с организацией культуры обязанность по приёму возврата билетов

возложена на ООО «Тикетплейс», то ООО «Тикетплейс» принимает возврат билетов и возвращает оплату за билеты в случаях и по основаниям, предусмотренным законом, положениями самой организации культуры и настоящим Порядком. При этом сервисный сбор, стоимость фактически оказанных ООО «Тикетплейс» посетителю сопутствующих услуг возврату не подлежит.

3.4. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций организаций культуры, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки) принимаются к возврату только в случае, если это предусмотрено самой организацией культуры и такая обязанность возложена ею на ООО «Тикетплейс».

3.5. ООО «Тикетплейс» при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое мероприятие либо вернуть стоимость билета.

3.6. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата. При возврате билета, купленного в кассе с помощью банковской карты, необходимо предъявить карту, которой билет был оплачен. Возврат денежных средств за билет, купленные по банковской карте в кассе или на сайте, осуществляется на карту, которой билет был оплачен при покупке, в установленные правилами платежных систем сроки.

Таким образом, способы возврата денежных средств посетителю зависят от способа оплаты:

- возврат наличными средствами в кассе при условии приобретения за наличный расчет;
- возврат на банковскую карту при оплате билета посредством эквайринга в кассе;
- возврат средств при возврате онлайн через сайт ООО «Тикетплейс» – на банковскую карту.

3.7. В случае повреждения, порчи и утраты билета его дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются. Неиспользованный билет не дает права посещения мероприятия в другое время и дни и не является основанием для его возврата или замены.

4. Порядок и условия возврата билетов по инициативе посетителя.

4.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя.

Форма заявления утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021г. №351.

4.2. По общему правилу, если иное не предусмотрено организацией культуры, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за 10 дней до мероприятия получить обратно 100% цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия получить обратно не менее 50% цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до мероприятия получить обратно не менее 30% цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за 3 дня до мероприятия стоимость билета по общему правилу посетителю не возвращается.

4.3. Заявление о возврате билета предоставляется посетителем непосредственно в ООО «Тикетплейс» по месту приобретения билета либо направляется посетителем заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: _____.

Предоставление заявления о возврате производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления по почте к нему прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

К заявлению прилагается оригинал неиспользованного билета, копия электронного кассового чека (при возврате электронного билета), а также документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя (если заявление подаётся им).

4.4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ООО «Тикетплейс» в день их получения. По требованию посетителя делается отметка на копии заявления – о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления такой отметки).

4.5. Срок рассмотрения заявления о возврате – 10 дней.

4.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований сообщается посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения об этом: сообщение вручается по месту приобретения билета, отправляется заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении, либо отправляется по адресу электронной почте, указанной в заявлении. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

4.7. О принятом решении о возврате денежных средств не позднее 3 дней со дня принятия такого решения посетитель уведомляется по электронной почте или по телефону (способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате). Возврат денежных средств посетителю производится не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате.

4.8. Посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- билет не является недействительным (ч.2 ст. 52.1 Основ законодательства РФ о культуре);
- заявление о возврате билета подано в сроки, установленные п.4.2 настоящего Порядка;
- билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, в отношении которых организацией культуры принято решение о запрете возврата (за исключением именных);
- заявление и его приложения предоставлены в соответствии настоящим Порядком.

5. Порядок и условия возврата билетов в связи с болезнью посетителя.

5.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с его болезнью посетитель вправе обратиться с соответствующим заявлением о возврате. Форма заявления утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021г. №351.

5.2. Заявление о возврате в связи с болезнью предоставляется непосредственно в ООО «Тикетплейс» по месту приобретения билета либо направляется заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: _____, или в электронной форме на электронный адрес _____ с указанием прилагаемых документов – не позднее дня проведения мероприятия.

5.3. Предоставление заявления о возврате в связи с болезнью производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае направления заявления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

5.4. К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета, а также копия 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 мероприятия;
- документ, подтверждающий полномочия представителя (если заявление подаётся им).

5.5. В случае невозможности предоставления до проведения мероприятия листка нетрудоспособности / медицинской справки – посетитель предоставляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные необходимые документы предоставлены до проведения мероприятия.

5.6. В случае подачи заявления в электронной форме посетитель предоставляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и все прилагаемые к нему документы не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

5.7. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ООО «Тикетплейс» в день их получения. По требованию посетителя делается отметка на копии заявления – о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляется отметка о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (если в заявлении о возврате указывается на необходимость её направления).

5.8. Срок рассмотрения заявления о возврате – 10 дней со дня приема заявления. В случае необходимости срок может быть увеличен до 30 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления всех необходимых документов, в том числе копии листка нетрудоспособности.

5.9. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований сообщается посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе: сообщение вручается лично по месту приобретения билета, отправляется заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении, либо отправляется по электронной почте, указанной в заявлении. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

5.10. О принятом решении о возврате денежных средств не позднее 3 дней со дня принятия

такого решения посетитель уведомляется по электронной почте или по телефону (способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате). Возврат денежных средств посетителю производится не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате.

5.11. Посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- билет не является недействительным (ч.2 ст. 52.1 Основ законодательства РФ о культуре);
- заявление о возврате и его приложения представлены в установленные сроки;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- билет приобретен до возникновения у посетителя болезни;
- заявление и его приложения предоставлены в соответствии настоящим Порядком.

6. Порядок и условия возврата билетов

в связи со смертью члена семьи или близкого родственника.

6.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться в связи с этим с соответствующим заявлением о возврате. Форма заявления утверждена Приказом Минкультуры России от 22.03.2021г. №351.

6.2. Заявление о возврате предоставляется непосредственно в ООО «Тикетплейс» по месту приобретения билета либо направляется заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении или на электронный адрес _____ с указанием прилагаемых документов – не позднее дня проведения мероприятия. Предоставление заявления производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность. К заявлению в случае его направления по почте или в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность.

6.3. К заявлению о возврате в связи со смертью члена семьи или родственника прилагаются:

- оригинал неиспользованного билета, а также копия кассового чека;
- копия свидетельства о смерти;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой);
- документ, подтверждающий полномочия представителя (если заявление подаётся им).

6.4. В случае невозможности предоставления до проведения мероприятия копии свидетельства о смерти и документов о родстве посетитель предоставляет их в течение 14 дней со дня мероприятия при условии, что заявление о возврате и иные документы предоставлены до его проведения.

В случае подачи заявления в электронной форме посетитель предоставляет оригинал заявления и иные документы не позднее 14 дней со дня проведения мероприятия.

6.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются ООО «Тикетплейс» в день их получения. По требованию посетителя делается отметка на копии заявления о возврате о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляется отметка о получении по электронной почте, указанной в заявлении (если в заявлении указывается на необходимость направления такой отметки).

6.6. Срок рассмотрения заявления о возврате – 10 дней со дня приема заявления. В случае необходимости срок может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления всех необходимых документов, в том числе копии документов о смерти и родстве.

6.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием оснований сообщается посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе: сообщение вручается лично по месту приобретения билета, отправляется заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении, либо отправляется по адресу электронной почте, указанной в заявлении. Способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате.

6.8. О принятом решении о возврате денежных средств не позднее 3 дней со дня принятия такого решения посетитель уведомляется по электронной почте или по телефону (способ сообщения указывается посетителем в заявлении о возврате). Возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате.

6.9. Посетитель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- билет не является недействительным (ч.2 ст. 52.1 Основ законодательства РФ о культуре);
- заявление о возврате и его приложения представлены в установленные сроки;
- представленные документы содержат достоверную информацию;

- заявление и его приложения предоставлены в соответствии настоящим Порядком;
- смерть наступила не ранее 14 дней до мероприятия и не позднее дня мероприятия;
- смерть наступила после даты приобретения посетителем билета.