

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
ГОРОДА МОСКВЫ "ПАРК "ЗАРЯДЬЕ"

ПРИКАЗ

11.04.2022

№ 24

**Об утверждении правил приобретения, возврата
и использования комбо-билета Государственного автономного
учреждения культуры города Москвы "Парк "Зарядье"**

В целях организации дополнительных механизмов взаимодействия с посетителями парка "Зарядье", повышения лояльности посетителей в Государственном автономном учреждении культуры города Москвы "Парк "Зарядье" (далее – Учреждение) **приказываю:**

1. Утвердить правила приобретения, возврата и использования комбо-билета (далее – Правила) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Организовать работу в рамках своих компетенций:

2.1. Заместителю начальника отдела корпоративных сервисов Е.В.Игнатовой обеспечить ввод комбо-билета в билетную систему Учреждения.

2.2. Начальнику Управления научно-просветительских проектов Е.А.Войцеховской обеспечить размещение Правил комбо-билета на официальных источниках информации Учреждения.

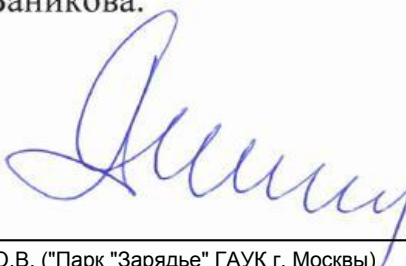
2.3. Начальнику планово-экономического отдела О.В.Захаровой обеспечить внесение изменений о стоимости услуг в приказ Учреждения от 18.08.2021 № 155/АХ "Об утверждении размера платы за услуги (работы), предоставляемые (выполняемые) Государственным автономным учреждением культуры города Москвы "Парк "Зарядье".

2.4. Начальнику отдела "Центр гостеприимства" А.А.Атрощенко обеспечить: консультирование посетителей о Правилах комбо-билета, оказание содействия в совершении покупки билетов в кассах Учреждения, платежно-навигационных терминалах и в терминалах по продаже билетов.

2.5. Заместителю начальника коммерческого отдела Л.В.Карпенко обеспечить установку и подключение кассового оборудования в зоне Тематического центра "Ледяная пещера" для реализации пледов.

3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора М.В.Заникова.

Директор



И.И.Демидов

Правила приобретения, возврата и использования комбо-билета Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Парк "Зарядье"

1. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ

Держатель билета – физическое лицо, приобретшее комбо-билет (электронный комбо-билет) и имеющее намерение приобрести платные услуги.

Комбо-билет (электронный комбо-билет) – документ, удостоверяющий право Держателя билета на получение услуг. Действие комбо-билета может распространяться на конкретное время (сеанс), когда услуги могут быть оказаны.

Организатор, Парк, Учреждение – Государственное автономное учреждение культуры города Москвы "Парк "Зарядье", расположенное по адресу: Российская Федерация, 109012, Москва, ул. Варварка, двлд. 6, строение 1, (ИНН 7702403412, КПП 770501001, ОГРН 1167746646044), обеспечивающее запуск реализации комбо-билета, контроль соблюдения Держателями билетов правил приобретения, возврата и использования комбо-билетов, распространение информации о комбо-билетах.

Услуги Организатора – услуги, оказываемые на регулярной основе Учреждением на территории и объектах Парка: Тематический центр "Ледяная пещера", Подземный музей "Зарядье", Медиакомплекс "Полёт", Медиахолл 360, Музей "Старый Английский двор", Выставочный зал Медиацентра, иные объекты, посредством которых (на территории которых) Учреждение может оказывать Услуги.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие правила приобретения, возврата и использования комбо-билета (далее – Правила комбо-билета) действуют на территории Российской Федерации.

2.2. Скидки и привилегии, предоставляемые Держателям билета на услуги Организатора, формируются исключительно за счет средств Парка.

2.3. Правила комбо-билета размещаются на сайте Парка zaryadyepark.ru, который является основным источником информации о комбо-билетах.

3. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА КОМБО-БИЛЕТОВ

3.1. Приобретение комбо-билета является добровольным. Держателем билета может стать любое физическое лицо.

3.2. Реализация комбо-билетов производится за наличный и безналичный расчет:

- по ценам, установленным Учреждением и указанным на комбо-билетах;
- путем наличных и безналичных расчетов в кассах павильона "Медиацентр", Научно-познавательного центра "Заповедное посольство", Информационного павильона "Зарядье" (далее – кассы Учреждения) (формат билета – бумажный талон с кодом либо бланк установленного образца);
- путем безналичного расчета в платежно-навигационных терминалах и в терминалах по продаже билетов;
- путем безналичного расчета на официальном сайте Учреждения или через мобильное приложение Учреждения;
- путем безналичного расчета через модуль экспресс-покупки билетов (виджет).

3.3. В случае истечения срока действия комбо-билета (электронного комбо-билета) или какой-либо его части, действие соответствующего билета в составе комбо-билета (электронного комбо-билета) аннулируется, возврат денежных средств не производится.

3.4. Возврату подлежат комбо-билеты (электронные комбо-билеты), приобретенные в кассах Учреждения, платежно-навигационных терминалах, в терминалах по продаже билетов, на официальном сайте Учреждения или в мобильном приложении, а также через модуль экспресс-покупки билетов (виджет) Учреждения. Возврат осуществляется в общем порядке согласно Закону Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" и действующему законодательству Российской Федерации.

3.5. Порядок возврата комбо-билетов (электронных комбо-билетов) по инициативе Держателя билета:

3.5.1. В случае отказа Держателя билета от услуг Учреждения, Держатель билета обращается в Учреждение с заявлением о возврате комбо-билета (электронного комбо-билета), форма которого утверждена в Приложении 1 к настоящим Правилам.

3.5.2. Возврат денежных средств возможен в случае, если Держатель билета не воспользовался ни одной из услуг, включенных в комбо-билет.

3.5.3. При валидации комбо-билета (электронного комбо-билета) на одной из услуг, включенных в комбо-билет, частичный возврат за неиспользованные услуги не производится.

3.5.4. Порядок направления заявления о возврате указан в пунктах 3.8.1.-3.8.3. настоящих Правил.

3.5.5. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного комбо-билета, а также кассовый чек. При возврате электронного комбо-

билета к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного комбо-билета, а также копия электронного кассового чека.

3.5.6. Сроки рассмотрения заявления о возврате Учреждением и принятия решения о возврате или об отказе в возврате денежных средств указан в пунктах 3.8.5.-3.8.7. настоящих Правил.

3.5.7. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный комбо-билет (электронный комбо-билет):

3.5.7.1. В случае сдачи комбо-билета (электронного комбо-билета) в кассе Учреждения, на мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) более чем за 30 (Тридцать) минут до начала, а также на объекты, не предполагающие посещение по расписанию (по сеансу), Держателю билета **возвращается 100% стоимости билета.**

3.5.7.2. В случае сдачи комбо-билета (электронного комбо-билета) в кассе Учреждения на мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) менее чем за 30 (Тридцать) минут до начала, Держателю билета **возвращается 50% стоимости билета.**

3.5.7.3. В случае сдачи электронного комбо-билета онлайн на мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) менее чем за 2 (Два) часа до начала, а также на объекты, не предполагающие посещение по расписанию (по сеансу), Держателю билета **возвращается 50% стоимости электронного билета.**

3.5.7.4. В случае сдачи электронного комбо-билета онлайн на мероприятие или объект парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам) более чем за 2 (Два) часа до начала, а также на объекты, не предполагающие посещение по расписанию (по сеансу), Держателю билета **возвращается 100% стоимости электронного билета.**

3.5.8. Держатель билета вправе вернуть комбо-билет (электронный комбо-билет) при соблюдении следующих условий:

а) комбо-билет (электронный комбо-билет) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате комбо-билета (электронного комбо-билета) представлено в Учреждение до начала мероприятия, до начала сеанса посещения объекта Парка.

3.5.9. Срок возврата денежных средств Учреждением осуществляется в соответствии с пунктом 3.8.8. настоящих Правил.

3.5.10. Порядок возврата денежных средств указан в пункте 3.8.9. настоящих Правил.

3.5.11. В случае отказа Держателя билета от услуг Учреждения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Держателя билета либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат комбо-билета (электронного комбо-билета)

Держателем билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

3.6. Порядок возврата в случае отмены, переноса оказания услуг по инициативе Учреждения, закрытия объекта парка для посещения:

3.6.1. В случае отмены, замены или переноса оказываемых Учреждением услуг по его инициативе, закрытия объектов Парка для посещения Держателю билета возвращается полная стоимость комбо-билета (электронного комбо-билета). В течение 5 (Пяти) календарных дней с момента принятия Учреждением соответствующего решения об отмене, замене или переносе оказания услуг, закрытии объекта Парка для посещения Учреждение совершает операцию возврата денежных средств Держателю билета. В случае безналичного возврата сроки зачисления денежных средств на счет Держателя билета после совершения операции возврата Учреждением зависят от сроков, установленных банком для данной операции.

3.6.2. Информация об отмене, замене или переносе оказываемых Учреждением услуг по его инициативе, закрытии объекта Парка для посещения размещается на официальном сайте и социальных сетях Учреждения.

В случае изменения даты и (или) времени оказания услуг (сеанса) по инициативе Учреждения, приобретенные Держателями билеты, считаются действительными.

3.6.3. В случае отмены, замены или переноса оказания услуг Учреждением по его инициативе, закрытия объекта Парка для посещения Держатель билета направляет заявление о возврате комбо-билета (электронного комбо-билета) по форме, указанной в приложении 1 к настоящим Правилам. Заявление может быть подано Держателем билета в кассу Учреждения, направлено на электронную почту Учреждения support@zaryadye-park.ru или заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении с приложением:

- документов, предусмотренных п. 3.8.2., 3.8.3. Правил;
 - оригинала неиспользованного комбо-билета, а также кассового чека;
 - при возврате электронного комбо-билета – распечатанная копия электронного комбо-билета, а также копия электронного кассового чека.
- При возврате денежных средств за электронный комбо-билет в кассах павильонов Учреждения Держатель билета вместо распечатанной копии электронного комбо-билета вправе предъявить электронное начертание комбо-билета и чека с экрана мобильного устройства.

3.6.4. Сроки направления заявления о возврате:

- при отмене услуг – со дня отмены, до даты, когда отменённая услуга должна быть оказана, а также в течение 10 (Десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе оказания услуг – со дня объявления и до изначально установленной даты оказания услуг;

– при закрытии объекта парка для посещения – с даты принятия решения о закрытии до даты, когда сеанс посещения объекта должен был состояться.

3.6.5. Возврат денежных средств за комбо-билеты, приобретенные в платежно-навигационных терминалах, в терминалах по продаже билетов, через модуль экспресс-покупки билетов и онлайн производится в кассах Учреждения.

3.6.6. Возврат денежных средств Держателю билета осуществляется не позднее 5 (Пяти) календарных дней с момента получения заявления установленного образца с необходимыми документами способом, указанным в п. 3.8.9. настоящих Правил.

3.7. Порядок возврата комбо-билетов в случае отмены, замены, переноса срока оказания услуг при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части регулируется Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04 2020 № 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 чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

3.8. Общий порядок направления заявлений о возврате по основаниям, указанным в пунктах 3.5-3.7 Правил, и рассмотрении их Учреждением.

3.8.1. Оригинал заявления о возврате по основаниям, указанным в пунктах 3.5.-3.7. настоящих Правил представляется Держателем билета в Учреждение либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме на электронную почту Учреждения support@zaryadye-park.ru с указанием прилагаемых документов.

3.8.2. Представление оригинала заявления о возврате по основаниям, указанным в пунктах 3.5.-3.7. настоящих Правил в Учреждение, производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Держателя билета.

3.8.3. В случае направления заявления о возврате почтовым отправлением или по электронной почте к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Держателя билета.

3.8.4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

По требованию Держателя билета Учреждение делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и

прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

3.8.5. В срок, не превышающий 10 (Десять) календарных дней со дня приема заявлений о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный комбо-билет (электронный комбо-билет) либо об отказе в возврате денежных средств.

3.8.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает Держателю билета не позднее 5 (Пяти) календарных дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Держателю билета письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный комбо-билет (электронный комбо-билет) (далее – уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Держателю билета решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается Держателем билета в заявлении о возврате.

3.8.7. О принятом решении о возврате денежных средств Держателю билета Учреждение не позднее 3 (Трех) календарных дней со дня принятия такого решения уведомляет Держателя билета способом, указанным Держателем билета в заявлении о возврате.

3.8.8. Учреждение осуществляет возврат денежных средств Держателю билета не позднее 10 (Десяти) календарных дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.8.9. Возврат денежных средств осуществляется следующими способами:

- возврат денежных средств на банковскую карту при покупке комбо-билета (электронного комбо-билета) на официальном сайте Учреждения, в мобильном приложении по банковской карте, через модуль экспресс-покупки билетов (виджет);
- возврат денежных средств за комбо-билеты, приобретенные в платежно-навигационных терминалах и в терминалах по продаже билетов, на банковскую карту, с которой была произведена оплата, либо безналичным переводом при отправке заявления о возврате на электронную почту Учреждения support@zaryadye-park.ru.

Если предоставленная банковская карта не является собственной картой Держателя билета, с которой были списаны деньги, возврат средств не осуществляется.

3.9. В случае опоздания на мероприятие или на объект Парка, посещение которого осуществляется по расписанию (по сеансам), Держатель билета не допускается на мероприятие (на объект). Стоимость комбо-билета (электронного комбо-билета) при этом не компенсируется.

3.10. На усмотрение администрации Учреждения опоздавший Держатель билета может быть допущен на регулярное мероприятие в день приобретения комбо-билета (электронного комбо-билета) **при наличии свободных мест за 5 (Пять) минут до начала мероприятия.**

3.11. Аналогичное условие действует для посещения объектов Парка, которые предусматривают посещение по расписанию (по сеансам). В случае замены мероприятия, сеанса в день приобретения комбо-билета или в иной день Держатель билета обязан произвести замену комбо-билета (электронного комбо-билета) в кассах Учреждения. В противном случае стоимость комбо-билета (электронного комбо-билета) не компенсируется.

3.12. В случае повреждения, порчи и утраты комбо-билета, приобретенного в платежно-навигационном терминале, терминале по продаже билетов, дубликат комбо-билета выдается в кассах Учреждения при наличии кассового чека (информационного сообщения о списании средств). При этом сотрудник Учреждения аннулирует предыдущий комбо-билет.

3.13. Комбо-билет с исправлениями, поврежденным контролем и любыми другими отметками, а также при отсутствии фискального документа считается недействительным.

3.14. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные комбо-билеты, комбо-билеты, приобретенные у неуполномоченных лиц.

3.15. Учреждение имеет право изменять условия продажи и возврата комбо-билетов в одностороннем порядке, размещая информацию в кассовой зоне павильона "Медиацентр", Информационном павильоне "Зарядье", на панелях платежно-навигационных терминалов, медиапанелях системы отображения, на официальном сайте Учреждения и в мобильном приложении Учреждения, не менее чем за 10 (Десять) календарных дней до начала их действия.

4. НАБОР ОПЦИЙ КОМБО-БИЛЕТА

4.1. Посещение экспозиций:

- Выставочного зала в павильоне "Медиацентр";
- Подземного музея "Зарядье";
- музея "Старый Английский двор".

4.2. Посещение развлекательных мероприятий:

- посещение Атракциона "Динамический летающий театр на 39 мест Dynamic attraction Flying Theatre System" (далее – Медиакомплекс "Полет");

- посещение многофункционального Медиахолла 360;
- посещение Тематического центра "Ледяная пещера", в составе сборной группы.

4.3. Посещение объектов Парка по комбо-билетам (электронным комбо-билетам) осуществляется в соответствии с утвержденным Учреждением расписанием (сеансами) в любое время дня, на который приобретен комбо-билет (электронный комбо-билет).

При этом посещение медиакомплекса "Полет" осуществляется строго в соответствии со временем, указанным на комбо-билете (электронном комбо-билете). Посещение остальных развлекательных мероприятий и экспозиций возможно в течение дня в соответствии с режимом работы павильонов и расписанием сеансов при наличии свободных мест.

4.4. Набор опций может быть сокращен в силу отсутствия действующих экспозиций в Выставочном зале павильона "Медиацентр", Подземного музея "Зарядье", при закрытии Тематического центра "Ледяная пещера", музея "Старый Английский двор".

4.5. Стоимость комбо-билета постоянна, независимо от набора опций.

4.6. Актуальный набор опций размещается на сайте Парка: zaryadyepark.ru и в мобильном приложении, в кассовой зоне павильона "Медиацентр" и "Заповедное посольство", Информационном павильоне "Зарядье", в платежно-навигационных терминалах и терминалах по продаже билетов, медиапанелях системы отображения, на модуле экспресс-покупки билетов (виджете) Учреждения.

5. ИНЫЕ УСЛОВИЯ

5.1. Контроль за деятельностью Учреждения по оказанию платных услуг осуществляют в пределах своей компетенции Департамент культуры города Москвы, иные органы и организации, которым в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и города Москвы предоставлено право проверки деятельности Учреждения.

5.2. При выявлении по жалобе Держателя билета ненадлежащего качества оказания услуг, а также услуг, опасных для жизни, здоровья, имущества Держателя билета и окружающей среды, Учреждение обязано незамедлительно приостановить оказание услуги и при необходимости известить об этом соответствующие органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью предоставления платных услуг.

5.3. Споры, возникающие между Держателем билета и Учреждением, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.4. За нарушение прав Потребителя, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Учреждение несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

