УТВЕРЖДЕНО

приказом

ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж"

от 30 декабря 2020 г. № 152/ОД

**ПРАВИЛА**

**продажи и возврата билетов**

 **Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочного объединения "Манеж"**

**1. Общие положения и термины**

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочного объединения "Манеж"(далее – Манеж, Учреждение) (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", 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", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 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", приказом Министерства культуры Российской Федерации от 24 июля 2020 г. № 830 "Об утверждении формы ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (формы электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие)" и регламентируют правила продажи и возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок на временные выставочные мероприятия и постоянно действующие экспозиции (далее – билеты) Учреждения.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения посетителей выставочных мероприятий на информационных стендах, размещенных на выставочных площадках Манежа и на официальном сайте Манежа.

1.3. Термины и определения:

1.3.1. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, удостоверяющий право получения услуг Манежа (бланк строгой отчетности (БСО)).

 1.3.2. Электронный билет – носитель информации в электронно-цифровой форме, предоставляющий первому предъявившему его лицу право на получение услуг Манежа в указанную в электронном билете дату и время.

1.3.3. Абонемент, электронный абонемент – документы по установленной форме, удостоверяющие право посетителя на посещение нескольких объединенных общей тематикой зрелищных мероприятий Манежа в течение срока, определенного в абонементе (электронном абонементе).

 1.3.4. Платежная 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.

1.3.5. Возврат билета (абонемента) – оформленный в соответствии с условиями настоящих Правил возврат денежных средств.

1.3.6. Кассы – кассы Манежа для продажи билетов.

1.3.7. Уполномоченные лица Манежа – физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), юридические лица, которые на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации, с Манежем осуществляют реализацию билетов.

Информация об уполномоченных лицах Манежа размещается на сайте Манежа.

1.3.8. Официальный сайт – WEB-сайт Манежа, размещенный по электронному адресу: http://moscowmanege.ru.

1.3.9. Мероприятие – театрально-концертные, культурно-просветительные, выставочные, досугово-развлекательные, творческие, концертные мероприятия, являющиеся услугой в сфере культуры, и другие.

1.4. Приобретая билет, абонемент (в том числе электронные), на любой вид услуг, предоставляемый Манежем, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

1.5. Для входа на территорию Манежа посетитель предъявляет оригинал билета (абонемента).

1.6. Манеж имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их на справочно-информационных носителях, на выставочных площадках и на официальном сайте Манежа.

**2. Правила продажи билетов, абонементов**

2.1. Приобретая билет, абонемент (в том числе электронные) на мероприятие, посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Манежем), а также согласие с данными Правилами.

2.2. Посетитель может приобрести билеты:

2.2.1. В кассах Манежа.

2.2.2. Посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на официальном сайте Манежа через интернет ресурс уполномоченного лица – [www.primepass.ru](http://www.primepass.ru), и через витрину продаж.

 2.3. При приобретении билетов, абонементов (в том числе электронных) у неуполномоченных лиц Манежа, а также в сети интернет (у лиц, не имеющих полномочий на реализацию билетов Манежа), в случае возникновения каких-либо негативных последствий, Манеж не несет ответственности за указанные последствия.

2.4. Посетитель обязан произвести обмен электронного билета на бумажный билет в кассе Манежа в день посещения мероприятия.

2.5. Льготы при посещении мероприятий предоставляются при приобретении билетов (абонементов). Посетитель подтверждает право на льготное посещение мероприятия путем предъявления соответствующего документа.

**3. Порядок возврата билетов (абонементов)**

3.1. Посетитель вправе вернуть билет (абонемент) до начала проведения мероприятия (оказания услуги).

3.1.1. Условия возврата билета:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Причина и сроки возврата | Размер возмещения стоимости  | Основание и условие возврата/замены билета,его даты |
| 1 | Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Манежа | 100% | Обращение посетителя |
| 2 | Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника | 100%  | Обращение посетителя. При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия (Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491) |
| 3 | Отказ посетителя от посещения мероприятия до дня его проведения: |  | Обращение посетителя. Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" |
| 3.1 | – за 10 и более дней  | 100% |
| 3.2 | – за 5–9 дней  | 50% |
| 3.3 | – за 3–4 дня  | 30% |
| 3.4 | – менее чем за 3 дня | стоимость билета посетителю не возвращается |

3.1.2. Условия возврата абонемента:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Причина и сроки возврата | Размер возмещения стоимости  | Основание и условие возврата/замены абонемента, его даты |
| 1 | Отмена/замена/перенос мероприятия в целом до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент, по инициативе Манежа | 100% | Обращение посетителя |
| 2 | Отмена/замена/перенос второго или последующих мероприятий, входящих в абонемент, по инициативе Манежа | Пропорционально проведенным мероприятиям  | Обращение посетителя |
| 3 | Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника, в случае если причины отказа от посещения возникли не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент | 100%  | Обращение посетителя. При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия (Постановление Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491) |
| 4 | Отказ посетителя от посещения второго или последующих мероприятий, входящих в абонемент, по уважительным причинам: болезнь посетителя, смерть члена семьи или близкого родственника  | Пропорционально проведенным мероприятиям | Обращение посетителя. При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия  |
| 5 | Отказ посетителя от посещения мероприятия до дня его проведения: |  | Обращение посетителя.Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" |
| 5.1 | – за 10 и более дней до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент | 100% |
| 5.2 | – за 5–9 дней до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент | 50% |
| 5.3 | – за 3–4 дня до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент | 30% |
| 5.4 | – менее чем за 3 дня до проведения первого мероприятия, входящего в абонемент | стоимость абонемента посетителю не возвращается |
| 6 | Отказ посетителя от посещения мероприятия до дня его проведения: |  | Федеральный закон от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" |
| 6.1 | – за 10 и более дней до дня проведения второго или последующих мероприятий, входящих в абонемент | 100% стоимости непосещенных мероприятий |
| 6.2 | – за 5–9 дней до дня проведения второго или последующих мероприятий, входящих в абонемент | 50% непосещенных мероприятий |
| 6.3 | – за 3–4 дня до дня проведения второго или последующих мероприятий, входящих в абонемент | 30% непосещенных мероприятий |
| 6.4 | – менее чем за 3 дня до дня проведения второго или последующих мероприятий, входящих в абонемент | стоимость абонемента посетителю не возвращается |

3.2. Билеты (абонементы), реализованные Манежем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), по решению Манежа могут не приниматься к возврату.

3.3. Манеж при возврате посетителем билета на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Манежем мероприятие либо вернуть стоимость билета.

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

3.5. Возврату и обмену подлежат только оригиналы билетов.

3.6. Возврат билетов производится на основании заявления посетителя при предоставлении документа, удостоверяющего личность, (паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет) и, в случае необходимости, документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия.

Заявление о возврате электронного билета (абонемента) может быть подано в виде электронного заявления, составленного по форме приложения 2 к настоящим Правилам и направленного на электронный адрес Манежа –info@moscowmanege.ru, с приложением копий необходимых документов.

Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась его оплата.

3.7. Для возврата стоимости билетов, оплаченных наличными денежными средствами, заполняется заявление установленного образца (приложение 1 к настоящим Правилам) и предъявляется документ, удостоверяющий личность. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты.

3.8. Для возврата стоимости билетов, оплаченных платежной картой, заполняется заявление установленного образца (приложение 2 к настоящим Правилам), предъявляется документ, удостоверяющий личность. К заявлению должны быть приложены возвращаемые билеты. Заявление принимается от лица, купившего билет (владельца платежной карты), либо от другого лица, имеющего надлежащим образом оформленные полномочия.

3.9. Неиспользованный билет не дает права посещения мероприятия в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Манежем и при наличии возможности изменяется дата оказания услуг.

3.10. Возврат денежных средств за электронный билет, заказанный и оплаченный на сайте уполномоченного лица, осуществляется путем перечисления денежных средств на платежную карту, с которой была произведена покупка в порядке, предусмотренном пользовательским соглашением.

3.11. Сервисный сбор, взимаемый билетными агентствами, курьерские услуги за доставку билета и другие сопутствующие услуги, если таковые имеются, Манежем не возмещаются.

3.12. Манеж не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем уполномоченному лицу, сверх установленной Манежем цены билета.

3.13. Возврат билетов в связи с нарушением посетителем Правил посещения Учреждением не осуществляется.

3.14. Правила возврата билетов распространяются на порядок возврата абонементов, если разделом 3 не предусмотрено иное.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 1

к Правилам продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочного объединения "Манеж"

Генеральному директору

ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж"

И.А.Толпиной

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**на возврат билета (абонемента), оплаченного наличными денежными средствами**

 "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. я приобрел(а) билет (абонемент) в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_на\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (название мероприятия, дата и время) на общую сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей (сумма прописью). Номера билетных бланков \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

 Причина возврата билета (абонемента)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Я уведомлен(а) об условиях возврата билета (абонемента), указанных в разделе 3 Правил продажи и возврата билетов ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж".

Я даю согласие ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж" на обработку своих персональных данных с соблюдением всех условий обработки, хранения и использования полученных персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

Приложение:

Билет (абонемент) в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_ шт.

Подтверждаю получение денежных средств в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Подпись кассира\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Приложение 1

к Правилам продажи и возврата билетов Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы "Музейно-выставочного объединения "Манеж"

Генеральному директору

ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж"

И.А.Толпиной

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зарегистрирован(а) по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Документ, удостоверяющий личность: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**на возврат билета (абонемента), оплаченного платежной картой**

"\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г. я приобрел(а) в кассе ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (количество билетов (абонементов)) на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (название мероприятия, дата и время) на общую сумму\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_рублей. Номера билетных бланков \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Прошу Вас вернуть мне денежные средства, оплаченные мною по платежному документу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_чек №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_20\_\_\_г. в сумме (наименование вида документа) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(сумма прописью).

Причина возврата билета (абонемента)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Я уведомлен(а) об условиях возврата билета (абонемента), указанных в разделе 3 Правил продажи и возврата билетов ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж".

Я даю согласие ГБУК г. Москвы "МВО "Манеж" на обработку своих персональных данных с соблюдением всех условий обработки, хранения и использования полученных персональных данных согласно Федеральному закону от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных".

Банковские реквизиты: Номер карты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Банк\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ р/сч \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ к/сч \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ БИК \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение:

1. Билет(ы) в количестве \_\_\_\_\_\_\_\_\_ шт.

2. Кассовый чек № \_\_\_\_\_\_\_\_от\_\_\_\_\_\_\_(причина отсутствия кассового чека).

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Подпись кассира\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_