

УТВЕРЖДАЮ
Директор бюджетного учреждения
культуры Вологодской области
«Вологодская областная
универсальная научная
библиотека им. И.В. Бабушкина»
Буханцева Т.Н.
«21» июля 2022 г.



ПРАВИЛА
ОНЛАЙН-ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА
БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ)

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	3
2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ	3
4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ)	4
Приложение 1.....	9
Приложение 2.....	10

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила онлайн-продажи и возврата билетов (далее – Правила) определяют порядок приобретения и возврата билетов пользователями бюджетного учреждения культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В. Бабушкина» (далее – Библиотека).

1.2 Настоящие Правила считаются основным документом в официальных взаимоотношениях между пользователем и Библиотекой по реализации билетов на мероприятия, проводимые в Библиотеке.

1.3 Правила основываются на положениях Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановления Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 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» и иных нормативно-правовых актах, регламентирующих деятельность как самой Библиотеки, так и деятельность в сфере организации культурно-досуговых мероприятий в целом.

1.4 Библиотека имеет право изменять настоящие Правила в одностороннем порядке. Правила доводятся до сведения пользователей путем размещения на официальном сайте Библиотеки <https://www.booksite.ru> и на информационных стендах.

1.5 Приобретая билеты на мероприятия, проводимые Библиотекой, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1. **Билет** - документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право получения услуг Учреждения.

2.2. **Электронный билет** – электронная форма билета, предлагаемая взамен обычного билетного бланка, удостоверяющая право его предъявителя на посещение мероприятия и содержащая необходимую информацию о мероприятии, а также цене. Электронный билет содержит все обязательные реквизиты бланка строгой отчетности, предусмотренные законодательством (далее – билет / электронный билет). Форма электронного билета см. Приложение № 1.

2.3. **Пользователь** – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые Библиотекой.

2.4. **Сайт** – официальный веб-сайт Библиотеки.

2.5. **Система билетного оператора** – программный комплекс, предназначенный для бронирования и приобретения электронных билетов на мероприятия пользователями с использованием ресурсов билетного оператора.

3. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

3.1. Продажа билетов на мероприятия осуществляется в сети Интернет через официальный сайт Библиотеки посредством электронного сервиса билетного оператора.

3.2. Билет действителен на одно лицо независимо от возраста.

3.3. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях или лицах, их замещающих.

3.4. Билет необходимо сохранять до окончания мероприятия.

3.5. Для приобретения билета на официальном сайте необходимо нажать кнопку «Купить билет» на баннере мероприятия. Оплата осуществляется через программный комплекс билетного оператора, на который перенаправляется пользователь.

3.6. При оформлении заказа необходимо заполнить форму с контактными данными пользователя, ознакомиться с «Пользовательским соглашением» билетного оператора, а также оплатить приобретение электронного билета. Лица в возрасте от 14 до 22 лет включительно могут оплатить свой билет Пушкинской картой (при ее наличии).

3.7. Оплатив на сайте билет, пользователь получает на свою электронную почту электронный билет со штрих-кодом, который необходимо распечатать или скачать на мобильное устройство и предъявить перед началом мероприятия ответственному за данное мероприятие работнику для сканирования.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

4.1. В случае отказа пользователя от посещения проводимого Библиотекой мероприятия, пользователь вправе обратиться с заявлением о возврате электронного билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (далее - заявление о возврате).

4.2 Заявление о возврате может быть подано пользователем в любой удобной для него форме:

4.2.1 при личном посещении Библиотеки;

4.2.2. направлено заказным отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;

4.2.3 посредством сервиса системы билетного оператора.

4.3. В случае подачи заявления при личном посещении Библиотеки пользователем (его представителем) предъявляется документ, удостоверяющий личность пользователя (его представителя, для представителя также доверенность). Для заполнения заявления используется форма установленного образца (Приложение № 2).

4.4. К заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

4.5. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Библиотекой в день их получения.

4.6. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Библиотека осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения пользователем условий, указанных в пункте 4.17 настоящих Правил, и сообщает об этом пользователю (его представителю).

4.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств, с указанием основания для отказа, Библиотека сообщает пользователю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

4.7.1. вручает пользователю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет;

4.7.2. направляет уведомление об отказе почтовым отправлением;

4.7.3 направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

4.8. Способ сообщения пользователю решения указывается пользователем в заявлении о возврате.

4.9. О принятом решении о возврате денежных средств пользователю (его представителю) Библиотека не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет пользователя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

4.10. Способ сообщения пользователю решения указывается пользователем в заявлении о возврате. Библиотека осуществляет возврат денежных средств пользователю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.11. В случае возврата билета посредством сервиса системы билетного оператора в форме с информацией о заказе и его оплате в разделе с номером заказа необходимо выбрать позицию «Вернуть билет». Система автоматически сформирует заявление о возврате, где будут отражены данные заказа и контакты получателя. Пользователю система предложит указать категорию билета, который возвращается (например, для держателей читательского билета) и причину возврата из списка. Также необходимо согласие на обработку персональных данных, которое дается посредством отметки в соответствующей графе, после чего отправить заявление.

4.12. Система проинформирует, что заявление создано и для его автоматической обработки требуется подтверждение. Ссылка на подтверждение отправляется на почту пользователя и действует 24 часа, в течение этого времени необходимо подтвердить возврат, перейдя по ссылке.

4.13. После подтверждения система проинформирует, что возврат успешно подтвержден.

4.14. В заявлении о возврате появится статус возврата «Подтверждено»

4.15. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате, Библиотека принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения пользователем условий, указанных в пункте 4.17 настоящих Правил, и сообщает об этом пользователю на электронный адрес, заявленный при покупке.

4.16. Библиотека осуществляет возврат денежных средств пользователю на карту, с которой билет был приобретен, не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.17. В случае отказа пользователя от посещения проводимого Библиотекой мероприятия, пользователь вправе вернуть билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

4.17.1. билет (электронный билет) является действительным в соответствии со статьей 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

4.17.2. заявление о возврате билета (электронного билета) представлено в Библиотеку не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;

4.17.3. билет (электронный билет) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов;

4.17.4. заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными настоящими Правилами.

4.18. Размер денежных средств, подлежащих возврату пользователю за неиспользованный билет в случае отказа посетителя от посещения проводимого Библиотекой мероприятия, определяется следующим образом:

не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия – 100 % цены билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – 60 % цены билета;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия 40 % цены билета.

4.19. Для юридических лиц предоставляется возможность бронирования билетов по письму-заявке на оригинальном бланке с указанием полного названия организации, названия мероприятия, его даты и времени, количества и суммы билетов, банковских реквизитов для выставления счета (при необходимости), с подписью руководителя и печатью организации. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально. Организация обязуется оплатить счет в установленные сроки.

Логотип Библиотеки

Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В. Бабушкина» 160000, г. Вологда, ул. М. Ульяновой, д. 1

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ Знак информационной продукции Номер билет

Номер заказа:

Дата оплаты QR-код билета

Наименование:

Время посещения:

Место проведения: Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В. Бабушкина»

Адрес проведения мероприятия:

Стоимость:

Вид оплаты:

Количество посетителей:

Категория посетителя:

Сведения о посетителе:

Название организации: Бюджетное учреждение культуры Вологодской области «Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И.В. Бабушкина»

Юридический адрес: 160000, г. Вологда, ул. М. Ульяновой, д. 1

Эл. почта для обращения клиентов: adm@booksite.ru

Телефон: 8 (8172) 21-17-69

ИНН: 3525023691 ; КПП: 352501001 ; ОГРН: 1033500044225;

Приложение 2

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА, СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ, НА ПРОВОДИМОЕ МЕРОПРИЯТИЕ

В _____
(указать наименование и местонахождение организации)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии)
посетителя (его представителя)

_____ (указать наименование и номер документа,
удостоверяющего личность,
кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

указать электронный билет

в связи с отказом от посещения мероприятия по собственной инициативе.

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (при наличии)	
Стоимость билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки	
Серия и номер билета, в том числе именного билета, абонеента, в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки, в том числе именной экскурсионной путевки (уникальный номер электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), в том числе именного билета, абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, или экскурсионной путевки (электронной экскурсионной путевки), в том числе именной экскурсионной путевки (наличный или безналичный расчет; в кассе организации исполнительских искусств, музея, уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» организации)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

1) Оригинал неиспользованного билета, абонеента или экскурсионной путевки, в том числе именного билета, именного абонеента или именной экскурсионной путевки.

2) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки, содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента или электронной экскурсионной путевки.

3) Копия электронного кассового чека.

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить *(нужное подчеркнуть)*:

– по телефону, указанному в настоящем заявлении;

– по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня *(нужное подчеркнуть)*:

– почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

– по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

– вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо дописьюменного отзыва согласия.

(дата)

_____/_____/_____
(подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____
(подпись, расшифровка)

Заявление зарегистрировано: «____» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____