

Муниципальное автономное учреждение культуры
«Городской культурно-досуговый центр «Единение»
(МАУК «ГКДЦ «Единение»)

ПРИКАЗ

09.01.2025

№ 0901016-09

г. Череповец

Об утверждении Правил
возврата билетов МАУК «ГКДЦ «Единение»

В целях повышения качества услуг МАУК «ГКДЦ «Единение»

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить с 09.01.2025г.:

1. «Правила возврата денежных средств за неиспользованные билеты (электронные билеты) на мероприятия, приобретенные через портал kassir.ru» (Приложение 1).
2. «Правила возврата кинобилета, приобретенного в кассе кинотеатра «Комсомолец»
3. «Правила возвратов билетов на мероприятия, приобретенные в кассе Дома музыки и кино «Комсомолец»
4. «Условия покупки и возврата электронного билета в кинотеатр «Комсомолец».

Директор



А.В. Титов

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕИСПОЛЬЗОВАННЫЕ БИЛЕТЫ (ЭЛЕКТРОННЫЕ БИЛЕТЫ) НА МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИОБРЕТЕННЫЕ ЧЕРЕЗ ПОРТАЛ KASSIR.RU

Возврат денежных средств за билеты, приобретённые у Агента на сайте <https://cher.kassir.ru/>, осуществляется в порядке и на условиях:

- Публичной Оферты, размещённой на сайте <https://cher.kassir.ru/pages/publichnaya-oferta> и непосредственно в кассах продаж;

- Закона РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакциях);

- 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 утвержденных постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. N 1491;

- Правил возврата Билетов, размещенных на сайте по адресу: <https://cher.kassir.ru/pages/refund> (для посетителей, обращающихся за возвратом посредством электронного обращения на почту info.arh@kassir.ru);

- В отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, в порядке и на условиях предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (подробнее ознакомиться можно в разделе новости, по ссылке <https://cher.kassir.ru/news>).

Сообщаем вам, что указанные ниже правила возврата билетов и денежных средств за неиспользованные билеты действительны только в отношении заявлений, поданных посетителями посредством электронного обращения на электронный адрес info.arh@kassir.ru.

Настоящие правила возврата билетов являются неотъемлемой частью публичной Оферты, размещённой на сайте Агента по адресу <https://cher.kassir.ru/pages/oferta> и в Точках продаж. Все термины и определения, указанные в настоящих Правилах, имеют значения, аналогичные значениям, установленным в Оферте.

В случае отказа Посетителя от посещения 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 Российской Федерации, Посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета, и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - Заявление о возврате).

Для возврата Билетов (электронных Билетов) и возмещения денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), Посетитель должен направить на адрес электронной почты info.arh@kassir.ru пакет следующих документов:

1. Заявление на возврат денежных средств (скан/фото подписанного заявления);
2. Скан-копия Билета (Электронного билета);
3. Скан-копия кассового чека (копия электронного кассового чека);

К заявлению о возврате дополнительно необходимо приложить следующие документы:

1. В связи с болезнью посетителя: скан/фото листка нетрудоспособности/справки из медицинской организации, подтверждающего факт заболевания посетителя, препятствующей посещению им мероприятия;

2. В связи со смертью члена семьи/близкого родственника посетителя: скан/фото свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи/близким родственником посетителя и скан/фото документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи/близким родственником посетителя.

Документы, подтверждающие обстоятельства могут быть предоставлены в течение 14 (четырнадцати) дней с даты проведения Мероприятия при условии подачи заявления не позднее дня проведения Мероприятия.

В случае если оплата проводилась через систему Apple Pay либо Google Pay в Заявлении на возврат денежных средств необходимо дополнительно указать последние 4 цифры устройства. В случае оплаты с помощью Системы быстрых платежей (по QR-коду) необходимо указать номер телефона, с которого производилась оплата и наименование банка. В отсутствие указанных данных возврат денежных средств невозможен по техническим причинам.

Сроки рассмотрения заявлений о возврате денежных средств.

Днем приема заявления, поданного в нерабочий/выходной день, считается следующий рабочий день. Заявления, поданные после 18:00 часов, считаются принятыми на следующий рабочий день. Если последним днем срока для принятия решения/уведомления посетителя является нерабочий/выходной день, решение может быть принято/посетитель может быть уведомлен на следующий рабочий день.

Заявление о возврате в связи с отказом посетителя от посещения мероприятия рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) дней со дня приема заявления.

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя рассматривается в течение 10 дней со дня поступления медицинских документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника рассматривается в течение 10 дней со дня поступления всех документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

До истечения срока рассмотрения Заявления на возврат Агентом/Организатором/Принципалом принимается одно из следующих решений:

- об отказе в возврате посетителю денежных средств за приобретенные билеты;
- о возврате посетителю денежных средств в размере номинальной стоимости билетов.

В случае, если Агентом/Организатором/Принципалом принято решение об отказе в возврате денежных средств, посетителю не позднее 5 дней с даты принятия такого решения сообщается в ответном электронном письме с указанием причины отказа.

О принятом решении по возврату денежных средств посетителю сообщается не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте и/или посредством телефонной связи.

Возврат денежных средств посетителю осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств посетителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе,

возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях)).

Денежные средства возвращаются на счет, с которого был оплачен электронный билет, либо перечисляются по реквизитам, указанным в Заявлении на возврат денежных средств.

Возврат денежных средств за Билеты (БСО), производится только на банковскую карту при наличии полных реквизитов для перечисления денежных средств в Заявлении на возврат.

В КАКОЙ СУММЕ ВОЗВРАЩАЮТСЯ ДЕНЕЖНЫЕ СРЕДСТВА:

Размер суммы к возврату определяется с учётом требований действующего законодательства.

Сервисный сбор возврату не подлежит, в случае надлежащего исполнения KASSIR.RU договора оказания услуг по информационному сопровождению Покупателей в связи с бронированием, оформлением и реализацией Билетов, а также в связи с отменой, заменой/переносом Мероприятий и прочим вопросам (п. 3.1.2. Оферты) в соответствии с п.1 ст. 408 Гражданского кодекса РФ.

Какую сумму вернут за Билет, в случае отказа посетителя от посещения Мероприятия по его инициативе:

- в случае обращения не позднее, чем за 10 (десять) дней до даты мероприятия – 100% от номинальной стоимости билета;
- в случае обращения менее чем за 10 (десять) но не позднее, чем за 5 (пять) дней до даты мероприятия – 50% от номинальной стоимости билета;
- в случае обращения менее чем за 5 (пять) но не позднее, чем за 3 (три) дня до даты мероприятия – 30% от номинальной стоимости билета;
- в случае обращения менее чем за 3 дня до даты мероприятия – денежные средства не возвращаются.

В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств посетителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях)).

Билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, в случае отказа посетителя от посещения 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 Российской Федерации, возврату не подлежат.

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи с документально подтвержденной болезнью посетителя, возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.

В возврате денежных средств может быть отказано если:

- заявление на возврат в связи с болезнью подано после даты проведения мероприятия;
- медицинские документы, подтверждающие болезнь посетителя поданы позднее 14 (четырнадцати) дней с даты проведения мероприятия;
- представленные подтверждающие документы содержат недостоверную информацию;
- билеты приобретены после возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи со смертью члена семьи/близкого родственника посетителя, возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.

В возврате денежных средств может быть отказано если:

- заявление на возврат в связи с болезнью подано после даты проведения мероприятия;

- документы, подтверждающие, что умершее лицо являлось членом семьи/близким родственником посетителя, поданы позднее 14 (четырнадцать) дней с даты проведения мероприятия;

- представленные документы содержат недостоверную информацию.

- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила ранее 14 дней до дня проведения Мероприятия или позднее дня проведения Мероприятия;

- смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила до даты приобретения посетителем Билета.

ВНИМАНИЕ!

Заявления на возврат, поданные посетителями лично, через точки продаж, либо направленные Почтой России в адрес KASSIR.RU, рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491, а также на основании специальных норм, в том числе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях).

Исполнительному директору
ООО «КАССИР РУ Архангельск»
От _____
Контактный телефон _____
Адрес электронной почты для направления ответа: _____
Почтовый адрес: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат денежных средств

Я, _____
(Ф.И.О.)

Прошу вернуть денежные средства в размере _____ (_____)
цифрами прописью

по заказу № _____

Мероприятие _____

Дата / время проведения _____

- в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе
 в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)
 в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника (необходимо приложить документы, предусмотренные Правилами возврата)
 иная причина (необходимо указать)

Выплату денежных средств прошу осуществить (отменить необходимое):

- по реквизитам счёта банковской карты, с которой производилась оплата заказа _____ (указать последние четыре цифры банковской карты).

В случае если оплата проводилась через систему Apple Pay либо Google Pay необходимо дополнительно указать последние 4 цифры номера учётной записи приложения или виртуального счёта соответственно. В случае оплаты с помощью Системы быстрых платежей (по QR-коду) необходимо указать номер телефона, с которого производилась оплата и наименование банка.

- по следующим реквизитам:

Номер банковской карты _____

Номер расчётного счёта _____

Наименование Банка получателя _____

БИК Банка получателя _____

ИНН Банка получателя _____

к/с Банка получателя _____

Получатель (ФИО полностью) _____

Подпись _____ / _____ / _____
расшифровка подписи дата подачи

- Документ, удостоверяющий личность:

Паспорт: серия _____ № _____

Кем и когда выдан: _____

Даю свое согласие на обработку и хранение своих персональных данных, согласно Федеральному закону "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ

Подпись _____ / _____ / _____
расшифровка подписи дата

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА КИНОБИЛЕТА, ПРИОБРЕТЕННОГО В КАССЕ КИНОТЕАТРА «КОМСОМОЛЕЦ»

1.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время до начала сеанса, при условии оплаты кинотеатру фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

1.2. В случае опоздания на киносеанс, непосещения киносеанса по какой-либо причине, кинотеатр не возмещает покупателю стоимость билета. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются. После начала сеанса, если были нарушены установленные возрастные ограничения, кинотеатр вправе отказать посетителю в возврате стоимости Билета.

1.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы кинобилетов, приобретенные только в кассе кинотеатра.

1.4. Во всех случаях кинобилеты принимаются на основании заявления покупателя и при наличии паспорта. О том, что зритель (покупатель) желает осуществить возврат кинобилета и получить обратно уплаченные кинотеатру за билет денежные средства, зритель подает письменное заявление в установленной форме (далее - заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий по возврату кинобилет. Рассмотрение заявления и / или возврат денежных средств зрителю осуществляется в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления. Возврат денежных средств зрителю при возврате билета кинотеатру производится в кассе кинотеатра. Если оплата билета была произведена наличными денежными средствами, деньги в порядке общей очереди возвращаются в кассе, в которой была осуществлена покупка билета. Если оплата билета была произведена с использованием платежных карт, возврат денежных средств будет осуществлен на карту, с использованием которой была произведена оплата.

1.5. Администрация кинотеатра не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные не в кассе кинотеатра.

1.6. Неиспользованный кинотеатральный билет не дает права входа на другие киносеансы.

1.7. Возврат кинобилетов после начала сеансов осуществляется только в следующих случаях, связанных с непредоставлением или некачественным предоставлением услуги по киновидеообслуживанию: замены фильма (если гость не согласен на замену фильма), отмены просмотра, некачественной демонстрации фильма, обусловленной техническими неполадками (отсутствие изображения, отсутствие звука, показ фильма не до конца и т.д.), отсутствии информации в кинотеатре о возрастных ограничениях на просмотр фильма и отказа зрителя в этом случае от просмотра фильма.

1.8. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отменным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

Ответственный за возмещение стоимости билетов:

Чеснокова Марина Алексеевна, заведующая билетной кассой
Телефон: 8 (8202) 55-61-72

Директору МАУК «ГКДЦ «Единение»

Титову А.В.

от _____

Паспорт серия _____ номер _____

выдан _____

Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть денежные средства в размере _____
Наличными/безналичными (ненужное зачеркнуть) за возврат билета (тов), купленного (ных)
на (кино, мероприятие) _____

По причине _____

« _____ » _____ 20__ г.

(подпись)

ПРАВИЛА ВОЗВРАТОВ БИЛЕТОВ НА МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИБРЕТЕННЫЕ В КАССЕ ДОМА МУЗЫКИ И КИНО «КОМСОМОЛЕЦ»

Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ установлен порядок возврата билетов на мероприятия. Ознакомьтесь с ним, пожалуйста:

В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения мероприятия, получить обратно 100 процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения мероприятия, получить обратно не менее 50 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены билета.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее, чем за три дня до дня проведения мероприятия, организация вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

Ответственный за возмещение стоимости билетов:

Чеснокова Марина Алексеевна, заведующая билетной кассой.
Телефон: 8 (8202) 55-61-72

УСЛОВИЯ ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА В КИНОТЕАТР «КОМСОМОЛЕЦ»

«Кинопоказ» — услуга по киновидеообслуживанию, связанная с публичной демонстрацией киноvideофильмов (далее — «фильм»), осуществляемая за плату в кинотеатре в соответствии с репертуарным планом.

«Кинотеатр» — киноvideозрелищное предприятие Организатора, в котором осуществляется Кинопоказ. Наименования Кинотеатров доступны в рамках Сервиса.

«Продукция» — очки, предназначенные для просмотра в кинотеатрах фильмов в формате 3D.

«Электронный сертификат» — документ, составленный в электронно-цифровой форме и удостоверяющий право первого предъявившего его лица на обмен указанного документа на Продукцию в кассах и/или терминалах Кинотеатров. Электронный сертификат помимо иных атрибутов содержит уникальный цифровой код, необходимый для обмена на Продукцию (далее — «уникальный код»).

«Сервис» — ресурс «Афиша», предназначенный для онлайн-покупки Электронных билетов и/или Электронных сертификатов, а также для получения сервисных и иных информационных услуг, связанных с продажей Электронных сертификатов на Продукцию (далее — «сервисные услуги»).

Сервис размещен на интернет-сайте Афиши по адресу www.afisha.ru, а также доступен на интернет-сайтах или иных ресурсах партнеров Афиши, указанных в рамках Сервиса (далее — «сервисные услуги»).

1. Заказ Электронного билета в Кинотеатр/Электронного сертификата

1.1. Для заказа Электронного билета Покупателю необходимо на Сервисе, интернет-сайте или ресурсе одного из Партнеров:

- выбрать (1) интересующий Кинотеатр, (2) фильм, дату и время сеанса согласно репертуарному плану, (3) зал кинотеатра и место в зале. В рамках одного заказа допускается выбор не более 5 Электронных билетов;
- указать необходимые данные, запрашиваемые в электронных формах Сервиса;
- выбрать способ безналичной оплаты из перечня способов, доступных в рамках Сервиса (посредством банковской карты или электронных платежных систем).

После успешного завершения процедуры оплаты происходит переадресация с платежной страницы обратно на ту страницу интернет-сайта Афиши www.afisha.ru, интернет-сайта или ресурса одного из Партнеров, с которой был вызван «диалог оплаты» Электронного билета.

При этом поверх страницы интернет-сайта Афиши www.afisha.ru, интернет-сайта или ресурса одного из Партнеров происходит загрузка «окна», содержащего реквизиты Электронного билета:

- наименование и место нахождения Кинотеатра,
- название фильма,
- время сеанса,
- номер зала,
- номер места,
- стоимость Электронного билета, стоимость Электронного сертификата (если применимо), включая стоимость сервисных услуг (сервисный сбор),
- цифровой код, штрих-код и/или QR-код,
- цифро-буквенный код (применительно к Электронным билетам на сеансы Кинотеатров сети «Пять звезд» и Кинотеатра «Ролан»).

1.2. Указанные реквизиты Электронного билета направляются Покупателю по указанному им адресу электронной почты.

1.3. Электронный сертификат направляется Покупателю в составе Электронного билета. При этом Электронный билет и Электронный сертификат имеют единый уникальный код, цифровой код, штрих-код и/или QR-код.

2. Выдача Билета

2.1. Для получения Билета Покупателю необходимо ввести цифровой код и цифро-буквенный код (если применимо) в терминале Кинотеатра или назвать (предъявить) цифровой код и цифро-буквенный код (если применимо) в кассе Кинотеатра и получить Билет у кассира.

2.2. Для получения Продукции Покупателю необходимо предъявить Электронный сертификат в кассе Кинотеатра.

3. Возврат Электронного билета / Электронного сертификата

3.1. Возврат Электронного билета осуществляется Покупателем в соответствии со следующими условиями:

Возврат Покупателем Электронного билета возможен не позднее срока, указанного в билете, при условии, что обмен Электронного билета на Билет, распечатанный в кассе кинотеатра, не был произведен.

После начала сеанса, если были нарушены установленные возрастные ограничения, то кинотеатр вправе отказать посетителю в возврате стоимости Билеты.

3.2. Возврат Электронного билета посредством сервиса дистанционного возврата, доступного по адресу <https://kassa.rambler.ru/refund> (далее – «Сервис возврата»).

3.2.1. Возврат Электронного билета посредством Сервиса возврата возможен в случаях, когда данный способ возврата применяется соответствующим кинотеатром. Специальные условия возврата Электронных билетов посредством Сервиса возврата устанавливаются в настоящем Приложении к Соглашению.

3.2.2. Условия возврата кинотеатра указано в Электронном билете и/или письме, которое высылается на электронный адрес Покупателя.

После начала сеанса, если были нарушены установленные возрастные ограничения, то кинотеатр вправе отказать посетителю в возврате стоимости кинобилета. В случае опоздания Покупателя на сеанс, Электронные билеты возврату и обмену не подлежат.

Все вопросы, касающиеся возврата Электронных билетов непосредственно в кинотеатре, разрешаются Покупателем самостоятельно, за свой счет, напрямую с соответствующим кинотеатром.

4. Прочие условия

4.1. Кинотеатр вправе не допустить Покупателя на сеанс в случаях, установленных действующим законодательством РФ и правилами Кинотеатра.

Покупатель уведомлен о том, что в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», на сеансы с возрастным ограничением 16+ и 18+ не допускаются лица, не достигшие соответствующего возраста, независимо от сопровождения родителей и иных законных представителей.

4.2. Афиша и ее Партнеры не несут ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязанностей Организатором, Электронные билеты в Кинотеатры и/или Электронные сертификаты которых представлены в рамках Сервиса и на сайтах соответствующих Кинотеатров, перечисленных в рамках Сервиса.

4.3. Все вопросы и претензии, связанные с выкупом забронированного Билета, получением Продукции, качеством Продукции, предоставлением услуг по киноvideообслуживанию, в т.ч. касающиеся возврата Билета и/или Электронного сертификата по инициативе Покупателя, Покупатель обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать непосредственно с Кинотеатром.

4.4. Настоящие Условия являются неотъемлемой частью Соглашения.