

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, ПРИОБРЕТЕННЫЕ 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.