

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ГБУК г. Москвы "Музей М.А. Булгакова"

П.В.Мансилья-Круз

2020 г.



ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

ИНФОРМАЦИЯ О ПОРЯДКЕ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ПРИОБРЕТЕННЫЕ БИЛЕТЫ НА МЕРОПРИЯТИЯ НА ПОРТАЛЕ www.mos.ru

Билеты, приобретенные на Официальном сайте Мэра Москвы www.mos.ru, можно оформить к возврату через цифровую туристическую платформу RUSSPASS.

Чтобы оформить возврат, направьте обращение через раздел «Написать нам» на сайте www.russpass.ru или на электронный адрес support@russpass.ru. В письме обязательно укажите, что билеты приобретены на портале www.mos.ru.

К сообщению необходимо приложить:

1. Копию электронного чека АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (направляется на электронную почту).
2. Копию билета (направляется на электронную почту).
3. Заполненное и подписанное Заявление на возврат.

Заявление на возврат вы получите в ответном письме, или его можно скопировать из Пользовательского соглашения, размещенного [по ссылке](#).

Перед отправкой заявления внимательно ознакомьтесь с Пользовательским соглашением и правилами возврата.

Билеты доступны к возврату в соответствии с правилами Пользовательского соглашения об использовании сервиса «Покупка билетов», а именно:

- Возврат билета по причине болезни – 100% от стоимости билетов при условии предоставления подтверждающих документов.
- Возврат за 10 и более дней до мероприятия – 100% от стоимости билетов.
- Возврат за 5–9 дней до мероприятия – 50% от стоимости билетов.
- Возврат за 3–4 дня до мероприятия – 30% от стоимости билетов.
- Возврат менее, чем за 3 дня до мероприятия – денежные средства за билеты не возвращаются.
- Возврат по инициативе организатора мероприятия – 100% от стоимости билетов.

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕРВИСА «ПОКУПКА БИЛЕТОВ»

Благодарим Вас за использование сервиса «Покупка билетов» (далее – Сервис).

Настоящее пользовательское соглашение (далее – Соглашение) устанавливает правила и порядок использования Сервиса, права и обязанности Сторон соглашения и третьих лиц.

Соглашение может быть изменено Оператором без специального уведомления, новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru>.

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.

1.1. Если Соглашением прямо не установлено иное, термины и определения, используемые в Соглашении, имеют следующее значение:

Витрина продаж – сайт, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru> и обеспечивающий предоставление Сервиса.

Учреждение – учреждение культуры г. Москвы, услуги которого можно приобрести с использованием Сервиса.

Пользователь - физическое лицо, использующее Сервис.

Электронный билет - цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Учреждения.

Оператор – Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (ОГРН 1187700020947, ИНН 7703468243, адрес: 105064, г. Москва, Нижний Сусальный пер., д.5, стр.19, оф. 209, электронная почта: support@russpass.ru, телефон: +7-495-122-01-11), осуществляющее посредством Сервиса продажу Электронных билетов от имени Учреждений.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

2.1. Оператор посредством Сервиса осуществляет продажу Пользователю Электронных билетов Учреждений, выступая в качестве агента и действуя от их имени и за их счет.

2.2. Ознакомление Пользователей с услугами Учреждений, которые могут быть оказаны на основании Электронных билетов, производится Пользователями посредством взаимодействия с Витриной продаж.

2.3. Приобретение Электронного билета осуществляется Пользователем посредством взаимодействия с Витриной продаж и означает вступление в договорные отношения с Учреждением, Электронный билет которого был приобретен.

3. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ.

3.1. Для приобретения Пользователем Электронных билетов на мероприятия, представляющие для Пользователя интерес, Пользователь производит следующую последовательность действий:

3.2. Посредством взаимодействия с элементами интерфейса Витрины продаж, выполненными в форме чек-боксов, Пользователь заполняет опросную форму, подтверждающую отсутствие ограничений на посещение Пользователем культурно-зрелищных мероприятий в связи с распространением короновирусной инфекции (2019-nCov), и производит нажатие кнопки «Подтвердить»

3.2.1. Пользователь посредством интерфейса Витрины продаж производит выбор места в помещении Учреждения, если культурно-зрелищное мероприятие, на которое приобретается Электронный билет, предполагает рассадку посетителей на заранее определенные места и производит нажатие кнопки «Далее»;

3.2.2. Взаимодействуя с интерфейсом Витрины продаж Пользователь выбирает количество приобретаемых Электронных билетов (для культурно-зрелищных мероприятий, не предполагающих рассадку посетителей на заранее определенные места), а также заполняет следующую информацию о посетителях культурно-зрелищных мероприятий: фамилия, имя, отчество, дата рождения, и производит нажатие кнопки «Далее»;

3.2.3. Пользователь производит проверку сформированного заказа, вводит адрес электронной почты в предназначенный для этого элемент интерфейса Витрины продаж, посредством взаимодействия с чек-боксами интерфейса Витрины продаж подтверждает ознакомление с Соглашением и предоставляет согласие на обработку персональных данных, после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»;

3.2.4. Пользователь заполняет реквизиты банковской карты, с которой будет списана стоимость Электронных билетов, а также полей «Электронная почта» и «Телефон», после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»¹;

3.2.5. После оплаты Электронного билета в порядке п. 3.2.4. Соглашения происходит генерация Электронного билета, далее Пользователь переходит на страницу завершения покупки, на которой нажатием кнопки «Скачать билеты» производит скачивание Электронных билетов. Также приобретенные Электронные билеты направляются на электронную почту Пользователя, указанную в порядке п. 3.2.4. Соглашения.

3.3. Реализация Электронных билетов по результатам последовательности действий, изложенной в п. 3.2. Соглашения, производится Оператором, выступающим в качестве агента Учреждений, действующим от их имени и за их счет.

4. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ВОЗВРАТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ.

4.1. Для посещения культурно-зрелищного мероприятия, указанного в Электронном билете, Пользователю необходимо пройти процедуру подтверждения подлинности Электронного билета (верификацию). Верификация проводится в месте проведения культурно-зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

4.2. По результатам успешной верификации производится допуск Пользователя на культурно-зрелищное мероприятие, указанное в Электронном билете.

4.2.1. При посещении Учреждения по льготному Электронному билету, Учреждение вправе запросить у посетителя документ – основание получения льготы. В случае непредоставления Учреждению документа-основания получения льготы, Учреждение вправе отказать в оказании услуг на основании льготного Электронного билета.

4.3. Пользователь вправе произвести возврат Электронных Билетов в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Соглашением.

¹ Для целей оплаты принимаются банковские карты платежных систем VISA, MASTER CARD, МИР и JCB. Другие способы оплаты электронных билетов не допускаются.

4.4. Возврат Электронных билетов производится по причинам, в сроки и с размером возмещения, указанными в нижеследующей таблице:

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости Электронного билета	Основание и условия возврата Электронного билета
1.	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения.	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2.	Отказ Пользователя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь Пользователя, смерть члена семьи или близкого родственника.	100%	Заявление о возврате Электронного билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	100%	Заявление о возврате Электронного билета
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате Электронного билета
3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате Электронного билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за Электронный билет не возвращаются	

4.5. Возврат денежных средств за Электронные билеты производится Оператором на основании соответствующих заявлений, поданных согласно нижеприведенному порядку:

4.5.1. Для возврата Электронного билета Пользователь осуществляет переход на сайт <https://russpass.ru>;

4.5.2. На Сайте <https://russpass.ru> Пользователь заходит в меню, посредством нажатия на кнопку «Еще», расположенное в верхнем левом углу;

4.5.3. В меню Пользователь производит нажатие кнопки «Написать нам»;

4.5.4. Пользователь из выпадающего списка тем обращения выбирает тему «Возвраты», после чего заполняет поля обращения и прикрепляет к обращению скан-копию или фотографию заявления о возврате денежных средств, составленного согласно Приложению №1 к Соглашению¹.

4.6. В течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения заявления Пользователя о возврате денежных средств за Электронный билет Оператор производит проверку правомерности заявленного Пользователем требования, по результатам чего производит

¹ В отсутствие у Пользователя возможности распечатать заявление о возврате денежных средств, такое заявление может быть составлено от руки.

возврат денежных средств Пользователю¹, или направляет Пользователю мотивированный отказ в возврате денежных средств.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.

5.1. Оператор имеет право:

5.1.1. Вносить изменения в Соглашение посредством размещения его в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru> в новой редакции;

5.1.2. Прекратить работу Сервиса, как временно – для целей модернизации и (или) технического обслуживания, так и на любое время по соображениям технической, или иной целесообразности;

5.1.3. Привлекать к обеспечению функционирования Сервиса третьих лиц.

5.2. Оператор обязуется:

5.2.1. Размещать на Витрине продаж информацию, необходимую для пользования Сервисом;

5.2.2. Обеспечить функционирование Сервиса, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 5.1.2. Соглашения;

5.2.3. Соблюдать настоящее Соглашение и законодательство Российской Федерации.

5.3. Пользователь имеет право:

5.3.1. Использовать функциональные возможности Сервиса;

5.3.2. Направлять обращения Оператору, содержащие вопросы относительно технического функционирования сервисов.

5.4. Пользователь обязуется:

5.4.1. Не предпринимать действий, которые могут нарушить работу Сервиса;

5.4.2. Не производить посещение культурно-развлекательных мероприятий, в отношении которых им подано заявление о возврате денежных средств;

5.4.3. Соблюдать правила посещения культурно-зрелищных мероприятий, установленные Учреждениями, которые их проводят²;

5.4.4. Предъявлять основание получения льгот при верификации льготных Электронных билетов;

5.4.5. Указывать достоверную информацию в процессе заполнения данных, необходимых для приобретения Электронного билета;

5.4.6. Соблюдать настоящее Соглашение и законодательство Российской Федерации.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ.

6.1. Соглашение составлено согласно законодательству Российской Федерации, в связи с чем регулируется и толкуется в соответствии с ним.

6.2. Оператор несет ответственность за реализацию и возврат Электронных билетов.

6.3. Учреждение несет ответственность за предоставление Пользователю Электронного билета, его верификацию и оказание культурно-развлекательных услуг на основании успешно верифицированного Электронного билета.

6.4. Претензии в отношении реализации и возврата Электронных билетов предъявляются Оператору.

¹ С момента возврата денежных средств Оператором до поступления их на банковскую карту Пользователя может проходить до 45 календарных дней, что обусловлено правилами банков и платежных систем.

² Правила посещения культурно-зрелищных мероприятий и (или) оказания услуг размещаются Учреждениями, которые проводят соответствующие культурно-зрелищные мероприятия, на своих сайтах в сети Интернет.

- 6.5. Претензии, вытекающие из ненадлежащего оказания услуг Учреждениями, а также непредоставления (ненадлежащего предоставления) Электронных билетов и ошибок в их верификации предъявляются Учреждениям.
- 6.6. Претензии направляются в письменном виде с приложением документов, обосновывающих предъявляемые требования. Поступившая претензия рассматривается в срок не более 10 (Десяти) календарных дней с момента отправки.
- 6.7. При невозможности достижения согласия по предмету спора в рамках досудебного (претензионного) урегулирования, спор подлежит разрешению в судебном порядке.

7. ИНЫЕ УСЛОВИЯ.

- 7.1. Пользователь подтверждает, что все условия Соглашения ему понятны, и принимает их в полном объеме.
- 7.2. Приобретение Электронного билета признается конклюдентным действием Пользователя, направленным на заключение настоящего Соглашения с Оператором на неопределенный срок.

Приложение №1 к Пользовательскому соглашению
сервиса «Покупка билетов»

Директору Дивизиона
АНО «Проектный офис по развитию
туризма и гостеприимства»

от

ФИО

(заполняет владелец банковской карты)

Заявление на возврат денежных средств.

Прошу Вас произвести возврат денежных средств за Электронный билет в *наименование учреждения, на дату и время посещения.*

Номер заказа:

Стоимость приобретения Электронного билета:

Номер и дата электронного чека¹:

Адрес электронной почты:

Возврат прошу произвести на банковскую карту, с которой осуществлялась оплата указанных услуг, по следующим реквизитам:

Номер карты:

Счет получателя:

Получатель:

БИК:

Банк получателя:

Корр. Счет:

ИНН Банка:

КПП банка:

Причина возврата: _____.

Копия электронного чека прилагается.

« _____ » _____ 2020

_____ (_____)²

¹ Электронный чек направляется на электронную почту покупателя.

² В поле указывается фамилия, инициалы и подпись.