

Приложение
к приказу от 27.07.2022 № 504

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ГБУК г. Москвы «МКЗ «Зарядье»



И.А. Рудин

« 27 » июля 2022 г.

**Правила продажи, бронирования и возврата билетов
ГБУК г. Москвы «МКЗ «Зарядье»**

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Мероприятие – концерт, театральный спектакль, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, а также любое иное театрално-зрелищное, культурно-просветительское, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

Билет – документ, предоставляющий Посетителю право посещения мероприятия, проводимого в ГБУК г. Москвы «МКЗ «Зарядье» (далее – Концертный зал), напечатанный типографским способом по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, и реализованный с использованием автоматизированной системы продажи билетов или у официальных партнёров Концертного зала (билетных операторов и уполномоченных распространителей).

Электронный билет – входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в виде графического изображения, при сканировании специальным оборудованием подтверждающий право Посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Концертного зала, указанных в электронном билете. Форма Электронного билета установлена Министерством культуры Российской Федерации.

Кассовый чек – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Концертным залом и Посетителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления, и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает организатор мероприятия.

Услуга Концертного зала – проведение мероприятий, оказываемых Концертным залом, посещение которых возможно при предъявлении билета.

Заказ – один или несколько билетов на мероприятия, выбранные Посетителем для приобретения любым из доступных способов. Заказ может быть оплачен и/или получен Посетителем в билетной кассе Концертного зала.

Посетитель – физическое лицо, имеющее намерение приобрести билет либо приобретающее билет на мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Официальные партнёры Концертного зала (Билетные операторы) – юридические и физические лица, уполномоченные осуществлять реализацию билетов и электронных билетов на проводимые в Концертном зале мероприятия на основании договоров, заключенных с Концертным залом, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организатор мероприятия – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, организующее в концертном зале мероприятие на основании заключённого с Концертным залом договора.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Постановлением 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» (далее – постановление Правительства РФ № 1491);
- Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 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»;
- Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры города Москвы «Московский концертный зал «Зарядье».

2.2. Настоящие Правила регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, проводимые в Концертном зале.

2.3. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном сайте Концертного зала <https://zaryadyehall.com>. Также любой Посетитель Концертного зала может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к администратору Концертного зала.

2.4. Настоящие Правила являются публичной офертой, покупка билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящие правила считаются основным документом во взаимоотношениях между Концертным залом и Посетителем.

2.5. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения билета (электронного билета) посредством сети интернет или в кассе Концертного зала путем совершения следующих действий: выбор мероприятия, категории места, оформление заказа, оплата заказа в полном объеме.

2.6. Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 2.4. настоящей оферты (акцепт оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей оферты производится добровольно и в полном объеме.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА

3.1. Концертный зал обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуаре, состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне. В исключительных случаях Концертный зал оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, даты и состав исполнителей.

3.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению мероприятия и показу программы, спортивного, или иного события в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») несет соответствующий организатор.

3.3. В случае получения Концертным залом от организатора уведомления об отмене, замене, переносе им мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо внесения изменений в программу или состав исполнителей концерта с информацией о месте и сроках возврата билетов, Концертный зал размещает соответствующую информацию на сайте zaryadyehall.com. Кроме того, Концертный зал оповещает Посетителей об отмене, замене, переносе мероприятия путем отправки на указанные Посетителем адрес электронный почты соответствующего сообщения. Информация об отмене, замене, переносе мероприятия может быть доведена до Посетителей и путем их обзвона.

3.4. Концертный зал обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, в целях выполнения обязательств перед Посетителем.

3.5. Концертный зал имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Посетителя сайта в случае нарушения установленных правил.

3.6. Концертный зал имеет право в любой момент прекратить действие сайта без предварительного уведомления Посетителя. Концертный зал не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта по независящим от Концертного зала причинам.

3.7. Концертный зал не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайта и несанкционированного доступа к сайту.

3.8. Концертный зал не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями.

3.9. Концертный зал не несет ответственности за подлинность билетов, приобретенных у иных лиц и в неустановленных местах.

4. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ В КАССАХ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА

4.1. Продажа билетов производится в кассах Концертного зала по адресу: 109012, г. Москва, ул. Варварка, двлд. 6, стр. 4.

Время работы: с 10:00 до 21:00 ежедневно без перерывов и выходных.

Бронирование билетов производится с 10:00 до 21:00 ежедневно без перерывов и выходных.

по телефону: + 7 (499) 222-00-00;

e-mail: tickets@zaryadyehall.com.

4.2. Посетитель также может купить билеты у билетных операторов, уполномоченных Концертным залом реализовывать билеты. Актуальный список билетных операторов, уполномоченных Концертным залом реализовывать билеты, доступен в разделе «Партнеры» на сайте zaryadyehall.com.

4.3. Посетитель при бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе сообщает оператору/кассиру свои персональные данные:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- номер телефона для связи;
- адрес электронной почты (по желанию Посетителя).

4.4. При бронировании билетов по телефону или при покупке билетов в кассе Посетитель записывает сообщенный ему кассиром номер заказа, по которому он может выкупить билеты в кассах Концертного зала в указанный ему срок.

4.5. Срок брони составляет 48 часов с момента создания заказа, по истечении срока заказ автоматически аннулируется системой продажи билетов. Концертный зал оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом Посетителю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное мероприятие.

4.6. Продажа билетов в кассах Концертного зала производится за наличный расчет и по банковским картам платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР» в российских рублях по указанным на билетах ценам.

4.7. Концертный зал оставляет за собой право отказать Посетителю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе при большом количестве неоплаченных заказов.

4.8. Лимит одновременного заказа (бронирования) билетов Посетителем составляет 6 (шесть) шт. на одно мероприятие. Концертный зал оставляет за собой право сократить количество билетов от 2 (двух) до 4 (четырёх) шт. одному Посетителю на одно мероприятие.

4.9. Концертный зал оставляет за собой право ограничить реализацию билетов на отдельные мероприятия исключительно в кассе Концертного зала при предъявлении паспорта.

4.10. Концертный зал оставляет за собой право аннулировать оплаченный заказ, сделанный с нарушением пункта п. 4.7. настоящих Правил, и осуществить возврат денежных средств тем же способом, которым был оплачен заказ.

4.11. Билет, распечатанный в кассе Концертного зала на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек, соответствующий приобретенному билету,

не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

4.12. В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию администрации Концертного зала на входе или при возврате билета.

4.13. При продаже предварительно забронированных билетов кассир вправе запросить у лица, выкупающего билеты, документ, удостоверяющий личность, для сверки с персональными данными, указанными в заказе.

4.14. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у третьих лиц, не имеющих заключенных договоров с Концертным залом на распространение билетов.

4.15. Дополнительная информация о режиме работы касс, схеме проезда, информации о мероприятиях размещена на официальном сайте Концертного зала: zaryadyehall.com.

5. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

5.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в отдел реализации билетов Концертного зала, направив письмо-заявку на адрес электронной почты: tickets@zaryadyehall.com на бланке организации с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета.

5.2. После поступления денежных средств на расчетный счет Концертного зала билеты будут напечатаны и выданы по накладному представителю организации при наличии необходимых документов.

5.3. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

5.4. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя в кассе Концертного зала.

6. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА

6.1. Продажа электронных билетов осуществляется на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com, а также на сайтах билетных операторов, уполномоченных Концертным залом реализовывать билеты.

6.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных системы продажи билетов, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет не является бланком строгой отчетности.

6.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных для выполнения заказа путем нажатия соответствующих кнопок.

6.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты, фамилию, имя и отчество (при наличии).

6.5. Ответственность за достоверность указанных данных несёт Посетитель.

6.6. В целях оплаты электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: VISA, MASTERCARD, «МИР».

6.7. Порядок действий Посетителя при покупке билета на сайте:

6.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com в разделе «Афиша» путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку электронного билета на мероприятие.

6.7.2. Выбранные Посетителем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через платежную систему.

6.7.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

6.7.4. Оплату заказа необходимо осуществить в течение 20 (двадцати) минут с момента создания заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

6.7.5. После подтверждения успешной оплаты электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

6.7.6. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Концертного зала Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы технической поддержки оператора билетной системы: 8-800-505-67-91 (Пн-Пт 10:00-19:00), а также по адресу электронной почты: support@afisha.ru.

6.8. Правила использования электронного билета:

6.8.1. Электронный билет должен быть предъявлен в распечатанном или в электронном виде.

6.8.2. Электронный билет предоставляет право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное мероприятие в определенную дату и время.

6.8.3. Посетитель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту электронного билета от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

6.9. В соответствии с положениями федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Концертному залу своих персональных

данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Концертным залом в процессе оформления билета (заказа), а именно: фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Посетитель дает Концертному залу право на обработку его персональных данных в связи с предоставлением Посетителю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения посредством электронной почты Посетителем рекламных сообщений о мероприятиях, билеты на которые реализуются Концертным залом. Посетитель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление в адрес Концертного зала.

Пользователь также дает свое согласие на передачу в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Концертному залу его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаще заключенного между Концертным залом и такими третьими лицами договора. В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключенного на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ГРАЖДАНАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПОКУПКИ В КАССЕ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА

7.1. В законодательстве Российской Федерации определены категории граждан России, которым предоставляется право внеочередной покупки билетов. Граждане следующих категорий имеют право на покупку вне очереди 2 (двух) билетов в одни руки при предъявлении паспорта гражданина Российской Федерации и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории:

7.1.1. Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

7.1.2. Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

7.1.3. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

7.1.4. В соответствии с Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы» и Законом РФ № 5 ФЗ от 12.01.1995 «О ветеранах» Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, а также приравненные к ветеранам и инвалидам Великой Отечественной войны бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания имеют преимущественное внеочередное право

на приобретение билетов среди категорий граждан, указанных в пункте 7.1. настоящих Правил.

7.2. В соответствии с приказом Департамента культуры города Москвы от 27.11. 2015 № 1042 «Об утверждении Порядка определения платы за оказание государственными учреждениями города Москвы, подведомственными Департаменту культуры города Москвы, Гражданам и юридическим лицам услуг (выполнение работ)» предоставляется право на льготы следующим категориям граждан при предъявлении соответствующих удостоверений:

- Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, обучающиеся и студенты из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, местом жительства которых является город Москва – 100 % (бесплатное посещение). Предоставляется при наличии свободных мест на мероприятие;
- Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории, ветераны боевых действий – преимущественное пользование всеми видами услуг Концертного зала;
- Дети дошкольного возраста, обучающиеся, инвалиды, военнослужащие, проходящие военную службу по призыву – льгота (размер скидки с цены) устанавливается распоряжением руководителя Концертного зала на определенные мероприятия с выделением квоты.

8. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ПО СПЕЦИАЛЬНЫМ ПРОГРАММАМ В КАССЕ И НА САЙТЕ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА

8.1. Программа «#ЗАРЯДИСЬМУЗЫКОЙ» (далее – Программа) направлена на популяризацию лучших образцов классической музыкальной культуры, а также на повышение доступности для посещения Концертного зала и оптимизации политики продаж.

8.2. Билеты по Программе продаются на заранее объявленные мероприятия с указанием соответствующего направления:

8.2.1. #зарядиськлассикой – концерты симфонической, камерной и инструментальной музыки;

8.2.2. #зарядисьбарокко – музыка, написанная в XVII-XVIII вв.;

8.2.3. #зарядисьоперой – концерты с участием звезд мировой оперы, оперные гала-концерты, оперы в концертном исполнении;

8.2.4. #зарядисьджазом – джазовые концерты;

8.2.5. #зарядисьзнанием – образовательные проекты для детей и взрослых;

8.2.6. #зарядисьнастроением – праздничные и развлекательные мероприятия;

8.2.7. #зарядисьновым – музыка, написанная в XX и XXI вв.;

8.2.8. #зарядьедетям – концерты и спектакли для просмотра детьми и их родителями;

8.2.9. #зарядисьэтно – музыка народов мира;

8.2.10. #зарядисьтеатром – театральные проекты для взрослых и детей.

8.3. Программа по предоставлению скидок с цены билета устанавливается для всех категорий Посетителей:

8.3.1. 10 % (десять процентов) при покупке одновременно от четырех билетов на мероприятия (от четырех мероприятий) в пределах четырёх и более направлений, указанных в пп. 8.2;

8.3.2. 20 % (двадцать процентов) при покупке одновременно от четырех билетов на мероприятия (от четырех мероприятий) в пределах одного направления, указанного в пп. 8.2.

8.4. Информация о мероприятиях, участвующих в данной программе, публикуется на официальном сайте Московского концертного зала «Зарядье» в разделе «#ЗАРЯДИСЬМУЗЫКОЙ».

8.5. Реализация билетов по данной Программе производится в кассах Московского концертного зала «Зарядье», расположенных по адресу: 109012, г. Москва, ул. Варварка, д/зд. 6, стр. 4 и на официальном сайте zaryadyehall.com.

8.6. На период установления скидок, указанных в пункте 2 настоящей Программы, дополнительные скидки к цене билета для льготных категорий граждан не применяются.

9. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

9.1. Концертный зал заключает договоры на распространение билетов с организациями, список которых публикуется на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com в разделе «Партнеры».

9.2. На основании заключенных договоров распространители реализуют билеты на мероприятия Концертного зала при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

9.3. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета в соответствии со своими правилами реализации, которые не регулируются Концертным залом.

10. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

10.1. Возврат денежных средств производится Концертным залом только на основании заявления Посетителя.

10.2. Концертный зал осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

10.3. При оплате билетов наличными в кассе Концертного зала возврат денежных средств производится путём выдачи наличных через кассу лично Посетителю; при оплате банковской картой – сумма возврата перечисляется на карту, по которой был оплачен заказ. В последнем случае при оформлении возврата указанную банковскую карту Посетителю необходимо иметь при себе.

10.4. В зависимости от основания возврата денежные средства за неиспользованные электронные билеты возвращаются на банковскую карту, при помощи которой осуществлялась оплата Электронных билетов в сроки, установленные банком-эмитентом.

10.5. Концертный зал считается исполнившим свои обязательства по возврату денежных средств перед Посетителем с момента списания денежных средств со счёта Концертного зала в пользу Посетителя.

10.6. В случае установления Правительством Российской Федерации при угрозе возникновения и/или возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части, особенностей отмены, замены либо переноса проводимых в Концертном зале мероприятий, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов/электронных билетов на проводимые в Концертном зале мероприятия, при отмене, замене либо переносе мероприятий в связи с введением вышеуказанных режимов, настоящие Правила подлежат применению в части, не противоречащей установленному Правительством Российской Федерации порядку.

11. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОБСТВЕННОЙ ИНИЦИАТИВЕ

11.1. Данный раздел регулирует порядок и условия возврата Посетителем билетов/электронных билетов, на проводимые Концертным залом 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 (далее – по собственной инициативе).

11.2. Возврат билетов/электронных билетов по собственной инициативе осуществляется по побуждению Посетителя на основании заявления о возврате. Форма заявления о возврате размещена на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com.

11.3. Заявление о возврате может быть представлено Посетителем в Концертный зал с учётом следующего порядка возврата:

11.3.1. Для возврата билета, приобретённого в кассе Концертного зала, Посетителю необходимо обратиться в Концертный зал с заполненным заявлением о возврате по установленной форме:

а) через билетную кассу Концертного зала.

Заявление о возврате представляется Посетителем лично или через представителя, действующего на основании документов, подтверждающих законное представительство, или надлежащим образом оформленной доверенности.

Представление заявления о возврате в кассу Концертного зала производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате необходимо приложить оригинал неиспользованного Билета.

В случае представления заявления о возврате в кассу Концертного зала представителем Посетителя, помимо указанных выше документов, необходимо

предоставить также копии документов, подтверждающих законное представительство, либо надлежащим образом оформленную доверенность.

б) посредством направления в адрес Концертного зала заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении.

При этом к заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя), и оригинал неиспользованного билета.

К заявлению о возврате в случае его представления представителем Посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

Выбор способа представления заявления о возврате в Концертный зал осуществляется Посетителем самостоятельно.

11.3.2. Для возврата электронного билета, приобретённого на сайте zaryadyehall.com, Посетителю (его представителю) необходимо обратиться в Концертный зал с заполненным заявлением о возврате по установленной форме одним из следующих способов:

а) посредством направления заполненного и подписанного заявления о возврате на электронную почту vozvrat@zaryadyehall.com.

К заявлению о возврате электронного билета должны быть приложены электронные билеты, полученные на электронную почту, указанную при оформлении заказа на сайте zaryadyehall.com, а также электронный кассовый чек.

б) в кассу Концертного зала.

Представление заявления о возврате в кассу Концертного зала производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К заявлению о возврате необходимо приложить распечатанный электронный билет, а также копию электронного кассового чека.

В случае представления заявления о возврате в кассу Концертного зала представителем Посетителя, помимо указанных выше документов, необходимо предоставить также копии документов, подтверждающих законное представительство, либо надлежащим образом оформленную доверенность.

в) посредством направления в адрес Концертного зала заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении.

К заявлению о возврате электронного билета должна быть приложена копия документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

В случае направления заявления о возврате в Концертный зал представителем Посетителя помимо указанных выше документов, необходимо также приложить к заявлению о возврате копии документов, подтверждающих законное представительство, либо надлежащим образом оформленную доверенность.

Выбор способа представления заявления о возврате в Концертный зал осуществляется Посетителем самостоятельно.

11.4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Концертным залом в день их получения (если заявление поступило в нерабочий день – то оно подлежит регистрации в ближайший

следующий за ним рабочий день и считается принятым в такой рабочий день). По требованию Посетителя (его представителя) Концертный зал делает отметку на копии Заявления о возврате о получении Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

11.5. Срок рассмотрения заявления о возврате за неиспользованный билет/электронный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, указанных в п. 11.2 настоящих Правил, составляет 10 (десять) дней с момента получения Концертным залом заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, независимо от способа подачи Посетителем заявления о возврате.

11.6. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Концертный зал не позднее 3 (трёх) дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

11.7. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Концертный зал уведомляет Посетителя (его представителя), с указанием условий, изложенных в п. 11.9. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет/электронный билет (далее – уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения Посетителю решения Концертного зала указывается Посетителем (его представителем) в заявлении о возврате.

11.8. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по собственной инициативе, Посетитель имеет право при возврате билета/электронного билета:

- при обращении не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия, получить обратно 100% номинальной стоимости билета/электронного билета;
- при обращении менее, чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия, получить обратно не менее 50% номинальной стоимости билета/электронного билета;
- при обращении менее, чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия, получить обратно не менее 30% номинальной стоимости билета/электронного билета.

В случае отказа от посещения мероприятия по собственной инициативе менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия, Концертный зал вправе не возвращать Посетителю стоимость билета/электронного билета.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные сроки не включается.

11.9. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по собственной инициативе Посетитель вправе вернуть билет/электронный билет, при соблюдении следующих условий:

а) Билеты/Электронные билеты приобретены в кассах Концертного зала и на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com.

б) Билет/Электронный билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, а именно:

– билет/электронный билет соответствует формам и реквизитам, утверждённым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– элементы оформления билета/электронного билета соответствуют элементам оформления, установленным Концертным залом;

– билет/электронный билет не содержит исправлений, не является поддельным.

в) Заявление о возврате билета/электронного билета представлено в Концертный зал не менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия;

г) Билет/Электронный билет не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов/электронных билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Концертным залом в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты/электронные билеты не будут приниматься к возврату;

д) Заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5-8 Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утверждённых постановлением Правительства РФ № 1491 (с учётом порядка, предусмотренного настоящим Правилами).

При несоблюдении указанных в настоящем пункте условий Концертный зал вправе отказать Посетителю в возврате денежных средств по заявлению о возврате.

12. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ

12.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с его внезапной болезнью, Посетитель вправе обратиться с заполненным заявлением о возврате билета/электронного билета, в связи с болезнью Посетителя (далее – Заявление о возврате в связи с болезнью).

Форма Заявления о возврате утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 и размещена на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com.

Заявление о возврате в связи с болезнью представляется не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем был приобретён билет/электронный билет.

12.2. Заявление о возврате в связи с болезнью может быть представлено Посетителем (его представителем):

- в кассы Концертного зала;
- путём направления заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме по адресу vozvrat@zaryadyehall.com с указанием прилагаемых документов;
- Официальному партнёру Концертного зала, у которого был приобретён билет/электронный билет.

– Заявление о возврате в связи с болезнью представляется с учётом порядка возврата, изложенного в пп. 12.2.1-12.2.4 настоящих Правил.

Выбор способа представления Заявления о возврате в связи с болезнью в Концертный зал осуществляется Посетителем самостоятельно.

12.2.1. Представление Заявления о возврате в связи с болезнью в Концертный зал производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К Заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его направлении почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К Заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем Посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

12.2.2. К Заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, распечатанный электронный билет, полученный на электронную почту, указанную при заказе на сайте zaryadyehall.com, а также копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающие факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им мероприятия, выданные на период, включающий дату мероприятия.

12.2.3. В случае невозможности представления Посетителем в срок, указанный в п. 12.1 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте «б» пункта 12.2.2 настоящих Правил, Посетитель (его представитель) представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что Заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем (его представителем) в срок, указанный в п. 12.1 настоящих Правил.

12.2.4. В случае подачи Посетителем (его представителем) Заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме Посетитель (его представитель) представляет оригинал Заявления о возврате в связи с болезнью

и документы, указанные в пунктах 12.2.1 и 12.2.2 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

12.3. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Концертным залом в день их получения.

12.4. По требованию Посетителя (его представителя) Концертный зал делает отметку на копии Заявления о возврате в связи с болезнью о получении Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате в связи с болезнью (в случае, если в Заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

12.5. Срок рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью составляет 10 (десять) дней со дня приёма Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов. В случае необходимости указанный срок может быть увеличен до 30 (тридцати) дней.

12.6. В случаях, предусмотренных пунктами 12.2.3 и 12.2.4 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Концертный зал в полном объёме документов, перечисленных в п. 12.2.2 настоящих Правил.

12.7. По результатам рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Концертный зал принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет/электронный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 12.9 настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

12.8. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета/электронного билета, Концертный зал, не позднее 3 (трёх) дней со дня принятия решения о возврате, уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Концертный зал уведомляет Посетителя (его представителя) с указанием условий, указанных в п. 12.9 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет/электронный билет (далее – уведомление об отказе);

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате в связи с болезнью;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате в связи с болезнью.

12.9. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью

Посетителя, Посетитель вправе вернуть билет/электронный билет, при соблюдении следующих условий:

а) Билет/Электронный билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, а именно:

– билет/электронный билет соответствует формам и реквизитам, утверждённым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– элементы оформления билета/электронного билета соответствуют элементам оформления, установленным Концертным залом;

– билет/электронный билет не содержит исправлений, не является поддельным;

б) Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 12.2.3. настоящих Правил) представлены в Концертный зал либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в п.12.2.2. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами, указанными в пунктах 12.2.3. и 12.2.4.;

г) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 23-27 Правил и условий возврата билетов, абонементов, экскурсионных путёвок, переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путёвок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утверждённых постановлением Правительства РФ № 1491 (с учётом порядка, предусмотренного настоящим Правилами);

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) Билет/Электронный билет приобретены до возникновения у Посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия;

ж) Билеты/Электронные билеты приобретены в кассах Концертного зала, на официальном сайте zaryadyehall.com или у официальных партнёров Концертного зала.

При несоблюдении указанных в настоящем пункте условий Концертный зал вправе отказать Посетителю в возврате денежных средств по Заявлению о возврате в связи с болезнью.

13. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ИЛИ БЛИЗКОГО РОДСТВЕННИКА ПОСЕТИТЕЛЯ

13.1. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Посетитель вправе обратиться с заполненным заявлением о возврате билета/электронного билета в связи со смертью родственника

(далее – Заявление о возврате в связи со смертью родственника). Форма Заявления о возврате утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 и размещена на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем был приобретён билет/электронный билет.

13.2. Под членами семьи, согласно Семейному кодексу Российской Федерации, понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновлённые), под близкими родственниками (родственниками по прямой восходящей и нисходящей линии) – дедушки, бабушки, внуки, внучки, полнородные и неполнородные (имеющие общих отца и мать) братья и сёстры.

13.3. Заявление о возврате в связи со смертью родственника может быть представлено Посетителем (его представителем):

- в кассы Концертного зала;
- путём направления заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме по адресу vozvrat@zaryadyehall.com с указанием прилагаемых документов;
- официальному партнёру Концертного зала, у которого был приобретён билет/электронный билет.

Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется с учётом порядка возврата, изложенного в пп. 13.3.1-13.3.4 настоящих Правил.

Выбор способа представления Заявления о возврате в связи со смертью родственника в Концертный зал осуществляется Посетителем самостоятельно.

13.3.1. Представление Заявления о возврате в связи со смертью родственника в Концертный зал производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К Заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его направлении почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К Заявлению о возврате в связи со смертью родственника в случае его представления представителем Посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

13.3.2. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета, распечатанный электронный билет, полученный на электронную почту, указанную при заказе на сайте zaryadyehall.com, а также копия электронного кассового чека.

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя либо его близким родственником.

13.3.3. В случае невозможности представления Посетителем (его представителем) в срок, указанный в п. 13.1 настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах «б» и «в» пункта 13.3.2. настоящих Правил, Посетитель (его представитель) представляет такие документы в течение 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия при условии, что Заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Посетителем (его представителем) в срок, указанный в п. 13.1 настоящих Правил.

13.3.4. В случае подачи Посетителем (его представителем) Заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме Посетитель (его представитель) представляет оригинал Заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пунктах 13.3.1 и 13.3.2 настоящих Правил, не позднее 14 (четырнадцати) дней со дня проведения мероприятия.

13.4. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Концертным залом в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Концертный зал делает отметку на копии Заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении Заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника (в случае, если в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

13.5. Срок рассмотрения Заявления о возврате в связи со смертью родственника составляет 10 (десять) дней со дня приёма Заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов. В случае необходимости указанный срок может быть увеличен до 20 (двадцати) дней. В случаях, предусмотренных пунктом 13.3.3 и 13.3.4 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Концертный зал в полном объёме документов, перечисленных в п. 13.3.2 настоящих Правил.

13.6. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета/электронного билета концертный зал не позднее 3 (трёх) дней со дня принятия решения о возврате, уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Концертный зал уведомляет Посетителя (его представителя), с указанием условий, указанных в п. 13.7 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

– вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет/электронный билет (далее – уведомление об отказе);

– направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника;

– направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения Посетителю решения Концертного зала указывается Посетителем в Заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

13.7. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом семьи Посетителя или его близким родственником, Посетитель вправе вернуть билет/электронный билет, при соблюдении следующих условий:

а) Билет/Электронный билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, а именно:

– билет/электронный билет соответствует формам и реквизитам, утверждённым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– элементы оформления билета/электронного билета соответствуют элементам оформления, установленным Концертным залом;

– билет/электронный билет не содержит исправлений, не является поддельным;

б) Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 13.3.3. настоящих Правил) представлены в Концертный зал либо официальному партнёру Концертного зала либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 13.3.2 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами, указанные в пунктах 13.3.3 и 13.3.4;

г) Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 36-40 Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путёвок, переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов, именных экскурсионных путёвок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утверждённых постановлением Правительства РФ № 1491 (с учётом порядка, предусмотренного настоящим Правилами);

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 (четырнадцати) дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;

ж) смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Посетителем билета/электронного билета;

з) Билеты/Электронные билеты приобретены в кассах Концертного зала, на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com или у официальных партнёров Концертного зала.

При несоблюдении указанных в настоящем пункте условий Концертный зал вправе отказать Посетителю в возврате денежных средств по Заявлению о возврате в связи со смертью родственника.

14. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ ПРИ ОТМЕНЕ, ЗАМЕНЕ ИЛИ ПЕРЕНОСЕ МЕРОПРИЯТИЯ

14.1. Билеты/Электронные билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Концертному залу неиспользованные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

14.2. В случае отмены мероприятия по инициативе Концертного зала или организатора соответствующего мероприятия, а также в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по причине переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо внесения изменений в программу или состав исполнителей концерта, Посетитель имеет право на возврат полной стоимости билета/электронного билета, при соблюдении им следующих сроков подачи заявления на возврат:

а) в случае отмены мероприятия билеты, приобретённые в билетных кассах Концертного зала, и электронные билеты, приобретённые на сайте zaryadyehall.com, принимаются к возврату в сроки, установленные законодательством Российской Федерации;

б) в случае изменения программы или состава исполнителей мероприятия – со дня объявления об изменении до начала мероприятия;

в) при переносе мероприятия на другую дату – со дня объявления о переносе до новой установленной даты мероприятия.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

14.3. Возврат билетов/электронных билетов по причине переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо внесения изменений в программу или состав исполнителей концерта, осуществляется по инициативе Посетителя на основании Заявления о возврате (далее – Заявление о возврате).

Заявление о возврате может быть представлено Посетителем (его представителем):

- в кассы Концертного зала;
- путём направления заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме по адресу vozvrat@zaryadyehall.com с указанием прилагаемых документов;
- Официальному партнёру Концертного зала, у которого был приобретён билет/электронный билет.

Заявление о возврате представляется с учётом порядка возврата, изложенного в пп. 14.3.1-14.3.2 настоящих Правил.

Выбор способа представления Заявления о возврате в Концертный зал осуществляется Посетителем самостоятельно.

14.3.1. Представление Заявления о возврате в Концертный зал производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К Заявлению о возврате в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается копия документа, удостоверяющего личность Посетителя (его представителя).

К Заявлению о возврате в случае его представления представителем Посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

14.3.2. К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, распечатанный электронный билет, полученный на электронную почту, указанную при заказе на сайте zaryadyehall.com, а также копия электронного кассового чека.

14.4. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Концертным залом в день их получения.

По требованию Посетителя (его представителя) Концертный зал делает отметку на копии Заявления о возврате о получении Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате (в случае, если в Заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

14.5. Срок рассмотрения Заявления о возврате составляет 10 (десять) дней со дня поступления в Концертный зал Заявления о возврате, а также документов, перечисленных в пунктах 14.3.1, 14.3.2 настоящих Правил, в полном объёме.

14.6. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета/электронного билета Концертный зал не позднее 3 (трёх) дней со дня принятия решения о возврате уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств Концертный зал уведомляет Посетителя (его представителя), с указанием условий, указанных в п. 14.7 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, не позднее 5 (пяти) дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет/электронный билет (далее – уведомление об отказе);

- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате;

- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате.

Способ сообщения Посетителю решения Концертного зала указывается Посетителем в Заявлении о возврате.

14.7. В случае отмены мероприятия по инициативе Концертного зала или организатора мероприятия, а также в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по причине переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо внесения изменений в программу или состав исполнителей концерта, Посетитель вправе вернуть билет/электронный билет при соблюдении следующих условий:

а) Билет/Электронный билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, а именно:

– билет/электронный билет соответствует формам и реквизитам, утверждённым уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

– элементы оформления билета/электронного билета соответствуют элементам оформления, установленным Концертным залом;

– билет/электронный билет не содержит исправлений, не является поддельным;

б) Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы представлены в Концертный зал либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее сроков, обозначенных в п. 14.2. настоящих Правил;

в) представленные документы содержат достоверную информацию;

г) Билеты/Электронные билеты приобретены в кассе Концертного зала, на официальном сайте Концертного зала zaryadyehall.com или у официальных партнёров концертного зала.

При несоблюдении указанных в настоящем пункте условий Концертный зал вправе отказать Посетителю в возврате денежных средств по Заявлению о возврате.

15. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ, ПРИОБРЕТЁННЫХ У ОФИЦИАЛЬНЫХ ПАРТНЁРОВ КОНЦЕРТНОГО ЗАЛА

15.1. Для возврата билетов/электронных билетов, приобретенных у официальных партнёров Концертного зала, перечень которых размещён на официальном интернет-сайте Концертного зала, в разделе «Партнёры» <https://zaryadyehall.com/partneri/>, необходимо обращаться к официальным партнёрам Концертного зала в порядке, предусмотренном Постановлением Правительства РФ № 1491.

15.2. Концертный зал не осуществляет выплату сервисных сборов и иных выплат за услуги распространителей билетов – официальных партнёров Концертного зала.

15.3. Концертный зал не несет ответственности за билеты/электронные билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными партнёрами Концертного зала, а также поддельные билеты/электронные билеты.

От _____
проживающего(ей) по адресу: _____

паспорт: серия _____ № _____
выдан _____

ИНН _____
контактный телефон: _____
электронная почта: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ
на возврат билетов, оплаченных **платежной картой/наличными**
(нужное подчеркнуть)

Прошу вернуть денежные средства за приобретенные билеты по заказу № _____
в сумме _____ (_____)
сумма прописью

рублей 00 копеек,

на мероприятие (название): _____

дата: _____ время начала _____, зал _____

сектор _____, ряд _____, место(а) _____

в связи с _____ (указать причину).

100% стоимости билета, при возврате билета не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия	
50% стоимости билета, при возврате билета не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия	
30% стоимости билета, при возврате билета не позднее чем за 3 дней до дня проведения мероприятия	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

I. В случае возврата билетов/электронных билетов по инициативе посетителя

Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	
Оригинал неиспользованного билета	
Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета	
Копия электронного кассового чека	
Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	

II. В случае возврата билетов/электронных билетов в связи с болезнью посетителя

Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	
Оригинал неиспользованного билета	
Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета	
Копия электронного кассового чека	
Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия	
Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	

III. В случае возврата билетов/электронных билетов в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	
Оригинал неиспользованного билета	
Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, содержащая реквизиты электронного билета	
Копия электронного кассового чека	
Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	
Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.	
Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой)	

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку ГБУК г. Москвы «МКЗ «Зарядье» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 3 (три) года с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

Дата «__» _____ 20__ г.

Подпись _____

Заявление принято «__» _____ 20__ г.

Подпись и ФИО кассира _____

Подпись начальника отдела реализации билетов _____

* Заполнение всех полей в заявлении обязательно.

При наличии незаполненных полей в принятии заявления к рассмотрению может быть отказано.

Всего прошито, пронумеровано
13 (тринадцать) лист(ов)
цифрами прописью

Генеральный директор

ФБУК «Москвы «МКЗ «Зарядье»

И.А. Рудин

«29» июля 2022 г. М.П.

