УТВЕРЖДЕНО
приказом Государственного
автономного учреждения культуры
города Москвы "Культурный центр ЗИЛ"
от 25.08.2023 № 125/пр

ПОЛОЖЕНИЕ
о правилах реализации и возврата билетов на культурно-зрелищные мероприятия, проводимые Государственным автономным учреждением культуры города Москвы "Культурный центр ЗИЛ"

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о правилах реализации и возврата билетов на культурно-зрелищные мероприятия, проводимые Государственным автономным учреждением культуры города Москвы "Культурный центр ЗИЛ" (далее – Положение) разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Законом РФ от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре» (ред. от 10.07.2023);
- Приказом Минкультуры России от 26.06.2020г. №702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Федеральным Законом от 18 июля 2019 г. №193-ФЗ «О внесении изменений в
- Закон Российский Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 22.05.2003г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (в ред. От 23.11.2020г. №373-ФЗ);
- Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г №1491 «Правила 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»;
- Иными законодательными и исполнительными актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения покупателей путем размещения на официальном сайте Государственного автономного учреждения культуры города Москвы "Культурный центр ЗИЛ" (далее - Культурный центр) https://zilcc.ru и является договором публичной оферты. Покупка билета на культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее – Мероприятие), проводимые Культурным центром, является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо

Документ зарегистрирован № 01-185/23 от 25.08.2023 Корсакова Т.Н. (ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
Страница 3 из 9. Страница создана: 28.08.2023 13:12
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора. Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Культурным центром и Покупателем по купле-продаже билетов и предоставлению кассовых чеков.

2. Продажа и бронирование билетов

2.1. Культурный центр осуществляет расчеты с населением с применением контрольно-кассовой техники, в том числе при условии выдачи соответствующих бланков строгой отчетности. При приобретении билета (в том числе именного билета, абонемента) в кассе и на Сайте Культурного центра https://zilcc.ru Покупателю выдается Билет, а также кассовый чек, который является бланком строгой отчетности;

«Билет (Бланк билета)» – документ, содержащий Билетную информацию и (или) штрих-код, и удостоверяющий право его владельца на посещение Мероприятия, в том числе на получение иных прав, которые могут быть предоставлены Организатором в рамках проведения конкретного Мероприятия. Если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором, все положения Договора, относящиеся к Билету (в том числе именному билету, абонементу), в равной степени распространяются на Электронный билет (Е-Тикет);

«Кассовый чек» – первичный учетный документ (бланк строгой отчетности), сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

2.2. Билеты на мероприятия, организуемые Культурным центром, можно приобрести:

- в кассе Культурного центра по адресу: г. Москва, ул. Восточная, д.4, корп.1;
- на сайте Культурного центра https://zilcc.ru;
- в иных организациях, уполномоченных Культурным центром на реализацию билетов на Мероприятия.

2.3. Партнерами или/и билетными агентами, уполномоченными на реализацию билетов на Мероприятия Культурного центра, являются следующие организации: ООО «Интикетс», ООО «Тикет Бэст», ООО «Компания Афиша», ООО «КАССИР.РУ – Национальный Билетный Оператор», АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы».

2.4. Оплата билетов в кассе Культурного центра производится по выбору покупателя за наличный расчет или по банковской карте через терминал.

2.5. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются.

2.6. Билет (в том числе именной билет, абонемент) с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Культурный центр от каких-либо обязательств по нему.

2.7. Культурный центр вправе реализовать именные билеты с учетом требований законодательства РФ о персональных данных. Именные билеты дают право на посещение культурно-просветительных и зрелищно-

Документ зарегистрирован № 01-185/23 от 25.08.2023 Корсакова Т.Н. (ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
Страница 4 из 9. Страница создана: 28.08.2023 13:12
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

развлекательных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Перечень соответствующих документов установлен Приказом Минкультуры России от 05.11.2019г. №1723.

2.8. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, посетитель не допускается на культурно-просветительное и зрелищно-развлекательное мероприятие.

2.9. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета (в том числе именного билета, абонемента) в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных с Культурным центром договоров на распространение билетов.

2.10. Продажа билетов для детей осуществляется в следующем порядке:

- дети до 3-х лет, посещающие мероприятия со взрослыми, имеют право на бесплатный проход в зал (без предоставления отдельного места) только на Мероприятия, имеющие возрастное ограничение 0+ (при предъявлении свидетельства о рождении);
- дети до 18 лет допускаются на мероприятия с тем условием, если возрастная категория, установленная в соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ от 29 декабря 2010 г. "О защите детей от информации, причиняющий вред их здоровью и развитию" разрешает им посещение данного мероприятия. В случае если возрастная категория детей не позволяет посещение определенного мероприятия, однако билет на это мероприятие приобретен, дети допускаются на данное мероприятие в присутствии родителей/законных представителей на основании их письменного заявления.

2.11. При покупке билетов через Интернет зрители пропускаются в зал при предъявлении распечатанного Электронного билета (Е-Тикет) или его изображения на электронном устройстве.

2.12. В случае копирования бланков Электронных билетов доступ на Мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

2.13. Бронирование билетов в кассе Культурного центра производится не более, чем на двое суток. По истечении данного срока бронь снимается автоматически. Бронирование билетов также может осуществляться через Интернет на сайте Культурного центра https://zilcc.ru.

2.14. Бронирование и продажа билетов на мероприятия через уполномоченных партнеров, осуществляется на условиях, установленных партнерами.

3. Продажа льготных билетов

3.1. Льготы при реализации билетов отдельным категориям граждан распространяются на мероприятия Культурного центра, организатором которых является Культурный центр. На билеты, реализуемые Культурным центром в качестве билетного агента, льготы не распространяются.

3.2. Под льготой понимается снижение первоначальной стоимости билета на мероприятия, организуемые Культурным центром, для каждой льготной категории.

Документ зарегистрирован № 01-185/23 от 25.08.2023 Корсакова Т.Н. (ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
Страница 5 из 9. Страница создана: 28.08.2023 13:12
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

3.3. Культурный центр оставляет за собой право определять величину льготы на мероприятия текущего репертуара самостоятельно, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством РФ. Льготы предоставляются в виде скидки на билет.

3.4. Право на льготу (на посещение мероприятий) имеют следующие категории граждан:

№	Категория граждан	Льгота (размер скидки от цены билета)	Нормативные правовые акты, на основании которых предоставляется льгота
1	Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, обучающиеся и студенты из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	100 % (бесплатно) на посещение культурно-массовых мероприятий (бессрочно), организатором которых является Культурный центр, при наличии документов, подтверждающих право на льготу	Закон города Москвы от 30 ноября 2005 г. № 61 "О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в городе Москве" (ст.15); Приказ ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" от 24.07.2023г. №145/од "Об утверждении Перечня категорий граждан, которым предоставляются льготы на платные услуги, оказываемые Культурным центром.
2	Участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории, ветераны боевых действий	100 % (бесплатно) на посещение культурно-массовых мероприятий (бессрочно), организатором которых является Культурный центр, при наличии документов, подтверждающих право на льготу	Федеральный закон от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ (ред. от 19 декабря 2016 г.) "О ветеранах" (ст. 15, ст. 16); Приказ ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" от 24.07.2023г. №145/од "Об утверждении Перечня категорий граждан, которым предоставляются льготы на платные услуги, оказываемые Культурным центром.
3	Пенсионеры, Инвалиды I II III группы	10% скидка на посещение культурно-массовых мероприятий (бессрочно), организатором которых является Культурный центр, при наличии документов, подтверждающих право на льготу	Приказ ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" от 24.07.2023г. №145/од "Об утверждении Перечня категорий граждан, которым предоставляются льготы на платные услуги, оказываемые Культурным центром.
4	Многодетные семьи	10% скидка на посещение культурно-массовых мероприятий (бессрочно), организатором которых	Приказ ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" от 24.07.2023г. №145/од "Об утверждении Перечня категорий граждан, которым

Документ зарегистрирован № 01-185/23 от 25.08.2023 Корсакова Т.Н. (ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
Страница 6 из 9. Страница создана: 28.08.2023 13:12
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

		является Культурный центр, при наличии документов, подтверждающих право на льготу	предоставляются льготы на платные услуги, оказываемые Культурным центром.
5	Дети-инвалиды до 18 лет	100 % (бесплатно) на посещение культурно-массовых мероприятий (бессрочно), организатором которых является Культурный центр, при наличии документов, подтверждающих право на льготу	Приказ ГАУК г. Москвы "Культурный центр ЗИЛ" от 24.07.2023г. №145/од "Об утверждении Перечня категорий граждан, которым предоставляются льготы на платные услуги, оказываемые Культурным центром.

4. Правила возврата билетов

4.1. В случае отмены, замены и переноса мероприятия зрителю возмещается 100 (сто) процентов от номинальной стоимости билета, именного билета, абонемента в срок, установленный организатором мероприятия.

4.2. Возврат билетов, именных билетов, абонементов, приобретенных в кассе Культурного центра, осуществляет Культурный центр. Билеты, реализованные через билетных агентов и партнеров Культурного центра, в том числе на сайте https://zilcc.ru, возвращаются по месту приобретения способом, указанным на официальных ресурсах билетных агентов.

4.3. Для возврата денежных средств на билеты, именные билеты, абонементы, реализованные в кассе Культурного центра, необходимо:

- предоставить кассиру оригинал билета и чека каждого возвращаемого билета;
- заполнить заявление установленной формы, предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Бланк заявления можно найти на сайте Культурного центра или может быть выдано кассиром по запросу;
- в случае оплаты билета банковской картой следует предоставить кассиру данную банковскую карту для осуществления возврата средств. Возврат средств на карту, отличную от карты оплаты, не осуществляется;
- в случае возврата средств на расчетный счет покупателя, предоставить кассиру банковские реквизиты;

Возврат наличных средств осуществляется после оформления заявления в кассе центра в день подачи заявления. Возврат средств на карту осуществляется после оформления заявления в кассе центра в сроки, установленные банком, выпустившим карту. Возврат средств на расчетный счет покупателя осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней с даты оформления заявления.

4.4. В случае отказа клиента от посещения Мероприятия в связи с документально подтверждёнными уважительными причинами Культурный центр возмещает 100 (сто) процентов от номинальной стоимости билета, именного билета, абонемента, приобретенного в кассе Культурного центра, в срок не позднее 15 (пятнадцати) дней от даты мероприятия. По окончании данного срока возврат билетов осуществляться не будет. К документально

Документ зарегистрирован № 01-185/23 от 25.08.2023 Корсакова Т.Н. (ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
Страница 7 из 9. Страница создана: 28.08.2023 13:12
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

подтвержденным уважительным причинам относятся: болезнь, смерть близких родственников.

Для возврата денежных средств необходимо:

- предоставить кассиру оригинал билета и чека каждого возвращаемого билета;
- предоставить кассиру оригинал документа, подтверждающий невозможность посещения мероприятия (справка из медицинского учреждения/больничный лист, свидетельство о смерти);
- заполнить заявление установленной формы, предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Бланк заявления можно найти на сайте Культурного центра или может быть выдано кассиром по запросу;
- в случае оплаты билета банковской картой следует предоставить кассиру данную банковскую карту для осуществления возврата средств. Возврат средств на карту, отличную от карты оплаты, не осуществляется;
- в случае возврата средств на расчетный счет покупателя, предоставить кассиру банковские реквизиты.

4.5. Заявление на возврат и предоставленные документы рассматриваются администрацией Культурного центра в срок не более 3 (трех) рабочих дней с даты предоставления заявления. По итогам рассмотрения принимается решение о возможности или невозможности возврата средств. В случае положительного результата рассмотрения возврат средств осуществляется в кассе Культурного центра в течение 7 (семи) дней после принятия решения. Возврат наличных средств осуществляется в день обращения в кассу. Возврат средств на карту осуществляется в сроки, установленные банком, выпустившим карту. Возврат средств на расчетный счет покупателя осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней.

4.6. В случае отказа покупателя от посещения Мероприятия без дополнительных условий вводится следующий график и размер возвратов:

- возврат 100% (ста) процентов номинальной стоимости билета при обращении в кассу в срок не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия, включая дату культурно-зрелищного мероприятия;
- возврат 50% (пятидесяти) процентов номинальной стоимости билета при обращении в кассу в срок менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия, включая дату культурно-зрелищного мероприятия;
- возврат 30% (тридцати) процентов номинальной стоимости билета при обращении в кассу в срок менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия, включая дату культурно-зрелищного мероприятия;
- при обращении в кассу менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия, включая дату культурно-зрелищного мероприятия, возврат средств за приобретенные билеты не осуществляется.

Для возврата денежных средств необходимо:

- предоставить кассиру оригинал билета и чека каждого возвращаемого билета;
- заполнить заявление установленной формы, предоставить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. Бланк заявления можно найти на сайте Культурного центра или может быть выдано кассиром по запросу;

Документ зарегистрирован № 01-185/23 от 25.08.2023 Корсакова Т.Н. (ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
Страница 8 из 9. Страница создана: 28.08.2023 13:12
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ

- в случае оплаты билета банковской картой следует предоставить кассиру данную банковскую карту для осуществления возврата средств. Возврат средств на карту, отличную от карты оплаты, не осуществляется;
- в случае возврата средств на расчетный счет покупателя, предоставить кассиру банковские реквизиты.

Возврат наличных средств осуществляется после оформления заявления в кассе Культурного центра в день подачи заявления. Возврат средств на карту осуществляется после оформления заявления в кассе Культурного центра в сроки, установленные банком, выпустившим карту. Возврат средств на расчетный счет покупателя осуществляется в течение 30 (тридцати) календарных дней.

4.7. Данные правила распространяются исключительно на билеты, именные билеты, абонементы, приобретенные в кассе Культурного центра “ЗИЛ”.

4.8. Возврат билетов, приобретенных на сайте https://zilcc.ru, осуществляется ООО "Интикетс" по правилам организации-продавца.

4.9. Возврат билетов, приобретенных через билетных агентов Культурного центра, а именно ООО «Тикет Бэст», ООО «Компания Афиша», ООО «КАССИР.РУ – Национальный Билетный Оператор», АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы», осуществляется через билетных агентов по правилам организации-продавца.

4.10. Во всех случая возврата билетов клиенту возмещается номинальная стоимость билета или процент от нее. Стоимость услуг, сопутствующих продаже билета, если таковые имели место быть, не возвращается ни в одном из перечисленных ниже случаев.

4.11. Билеты, приобретенные в кассе центра или на сайте https://zilcc.ru с использованием скидки, промокода или с применением льгот, подлежат возврату и обмену только в случае отмены, замены или переноса мероприятия. Билеты, приобретенные в иных местах с использованием скидки, промокода или с применением льгот, подлежат обмену в организации-продавце по правилам организации.

Документ зарегистрирован № 01-185/23 от 25.08.2023 Корсакова Т.Н. (ГАУК г.Москвы "Культурный центр ЗИЛ")
Страница 9 из 9. Страница создана: 28.08.2023 13:12
ПРАВИТЕЛЬСТВО МОСКВЫ