

ПРАВИЛА

продажи и возврата билетов на культурно-просветительские мероприятия, проводимые на платной основе Федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы имени М.И. Рудомино», в случае отказа посетителя от их посещения

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящие Правила определяют порядок приобретения и возврата билетов пользователями Федерального государственного бюджетного учреждения «Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы имени М.И. Рудомино» (далее – Библиотека).

1.2 Настоящие Правила считаются основным документом в официальных взаимоотношениях между пользователем и Библиотекой по реализации Билетов на мероприятия, проводимые в Библиотеке.

1.3 Правила доводятся до сведения пользователей путем размещения на официальном сайте <https://libfl.ru> и информационных стендах Библиотеки.

2. НОРМАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

2.1 Гражданский кодекс Российской Федерации.

2.2 Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.3 Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1).

2.4 Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

2.5 Постановление Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 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 зрелищных мероприятий в случае отказа зрителя от их посещения».

3. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Мероприятие – выставка, концерт, экскурсия, а также любое иное культурно-просветительское мероприятие Библиотеки.

Пользователь – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые Библиотекой.

Сайт – официальный веб-сайт Библиотеки.

Система билетного оператора – программный комплекс, предназначенный для бронирования и приобретения электронных билетов на мероприятия пользователями с использованием ресурсов билетного оператора.

Билет – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение мероприятия и получение услуг, предоставляемых Библиотекой.

Электронный билет – входной электронный документ, автоматически формируемый через систему билетного оператора, либо банк-эквайера, подтверждающий

право посетителя на посещение мероприятия и получение услуг Библиотеки, указанных в электронном билете.

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

Уведомление об успешной оплате – сообщение о факте оплаты через банк-эквайер.

Банк-эквайер – кредитная организация, являющаяся участником Платежной системы, осуществляющая комплекс финансовых операций, связанных с выполнением платежей через интернет.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

4.1. Приобретая Билет на любой вид услуг, предоставляемый Библиотекой, посетитель соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать.

4.2. Посетитель может приобрести Билеты:

- в кассе Библиотеки посредством банковской карты либо внесения наличных средств;

- в сети Интернет через сайт Библиотеки посредством электронного сервиса билетного оператора, либо Банка-эквайера.

4.3. Билет действителен на одно лицо независимо от возраста.

4.4. Для приобретения Билета на сайте Библиотеки необходимо нажать кнопку «Перейти к оплате» на анонсе мероприятия. Оплата осуществляется через программный комплекс билетного оператора или Банка-эквайера, на который перенаправляется пользователь.

4.5. При оформлении заказа посетителю будет предложено заполнить форму с контактными данными.

4.6. Оплатив на сайте Билет, посетитель получает на свою электронную почту электронный билет со штрих-кодом, которые необходимо распечатать или скачать на мобильное устройство и предъявить перед началом мероприятия сотруднику Библиотеки.

4.7. При оплате Билета в кассе Библиотеки посетителю выдается кассовый чек и билет с информацией: название мероприятия, дата и время его проведения, место проведения, стоимость (Приложение 1 к Правилам).

5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

5.1. Возврат Билета на мероприятие, приобретенного через электронный сервис билетного оператора, производится через билетного оператора после заполнения на сайте билетного оператора заявки на возврат.

5.2. Возврат Билета, приобретенного через Банк-эквайер и кассу Библиотеки, производится на основании заявления (Приложение 2 к Правилам) при предоставлении документа, удостоверяющего личность посетителя или его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя, надлежащим образом оформленные полномочия (доверенность)). Бланк заявления установленного образца можно получить в справочно-информационной зоне у кассы или скачать на сайте Библиотеки. Заполненное заявление посетитель передает в справочно-информационную зону у кассы Библиотеки, либо направляет на электронную почту: refund@libfl.ru.

5.3. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же

способом, которым производилась оплата.

5.4. Возврат билетов в Библиотеке:

Билет на посещение основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра), на экскурсию, мероприятие, проводимое Библиотекой.	В полном объёме (100% номинальной стоимости). Срок подачи заявления – не позднее дня проведения мероприятия, экскурсии, посещения экспозиции и выставки.
Билет на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории Библиотеки.	В соответствии с действующим законодательством и правилами возврата билетов, установленными организатором мероприятия.

5.5. Неиспользованный Билет не дает права посещения мероприятия в другое время и дату, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Библиотекой дата посещения перенесена.

5.6. В случаях отмены мероприятия (оказания услуги) по инициативе Библиотеки стоимость проданных билетов возвращается полностью.

5.7. В срок, не превышающий 3 дней со дня приема заявления о возврате, Библиотека осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате либо отказе денежных средств за неиспользованный билет. Способ сообщения пользователю решения указывается пользователем в заявлении о возврате.

5.8. Библиотека осуществляют возврат денежных средств пользователю не позднее 5 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.9. Библиотека имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив их в справочно-информационной зоне у кассы и на сайте Библиотеки.

Приложение 1
к Правилам продажи и возврата Билета, утвержденных
приказом от «21» 08 2022 г. № 247

Образец билета

Корешок билета	<p>Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы имени М.И. Рудомино» (Библиотека иностранной литературы) ИНН 7709102090, 109189, г. Москва, ул. Николаямская, д.1 Утвержден приказом Министерства финансов Российской Федерации от 25 февраля 2000 года N 20н</p>	Контроль
Код формы по ОКУД 0793001		
Билет Серия ВО N 000000		
Серия ВО N 000000	Название мероприятия, дата, время проведения	
Цена руб.	Библиотека иностранной литературы, адрес, зал	
коп.	Цена руб.	коп.

Приложение 2
к Правилам продажи и возврата Билета, утвержденных
приказом от «15» 08 2022 г. № 114

В ФГБУК «Всероссийская государственная
библиотека имени М.А. Рудомино»
ИНН 7709102090
109240, г. Москва, ул. Николоямская, д. 1
от _____

(указать фамилию, имя, отчество посетителя)
Предпочтительный способ связи:

(e-mail, телефон)

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за

(Указать: билет или электронный билет)

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия:

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Стоимость Билета	
Номер заказа	
Форма и способ оплаты Билета	

Приложение 1.

- Билет.
- Кассовый чек либо уведомление об успешной оплате.

С требованиями к возврату билетов / электронных билетов, предусмотренными Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также Правилами и условиями возврата билетов, абонементов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 ознакомлен(а).

«___» _____ 202__ г.

_____ *подпись*

СОГЛАСИЕ

на обработку персональных данных Библиотекой иностранной литературы

Я, _____

адрес: _____

Паспорт: _____ № _____ выдан _____

дата выдачи _____,

регистрация по месту жительства _____
в связи с оформлением возврата билетов/абонементов, даю согласие Библиотеке иностранной литературы, находящейся по адресу: г. Москва, ул. Николаямская, д. 1 , согласие на обработку (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, удаление, уничтожение) моих персональных данных (фамилия, имя, отчество; адрес электронной почты; номер телефона) автоматизированную и не автоматизированную, без передачи информации по сети Интернет.
Информация доступна ограниченному кругу работников.
Настоящее согласие действует со дня его подписания.

« ___ » _____ 202__ г. _____ / _____
подпись *ФИО*