

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры

«Ленинградский зоологический парк»

(СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк»)

ПРИКАЗ

23 марта 2023 г.

№ 18

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить и ввести в действие с 23 марта 2023 г. Правила продажи и возврата билетов в СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк», согласно приложению к настоящему приказу.
2. Начальнику отдела «Контрольно-кассовый» Бекову Я.Т. и заместителю начальника отдела «Контрольно-кассовый» Лиевой Н.А. обеспечить осуществление денежного расчёта с посетителями и билетный контроль согласно настоящему приказу и утверждённым Правилам продажи и возврата билетов.
3. Начальнику отдела по связям с общественностью Ситниковой Е. К. разместить копии настоящего приказа и утверждённых Правил продажи и возврата билетов на официальном сайте и в билетных кассах СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа и утверждённых Правил продажи и возврата билетов возлагаю на главного бухгалтера Гурбанович М.В.

Директор _____



Ю. Д. Журавлёв

Приложение к приказу от 23.03.2024 № 18

«Об утверждении Правил продажи и возврата билетов»

Утверждаю

Директор СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк»

Ю. Д. Журавлёв



ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе нижеприведённые определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

Мероприятие – экспонирование животных (посещение экспозиций), экскурсия, занятие или выездная лекция, мастер-класс, выставка, тематический день, квест и любое иное зрелищно-развлекательное и культурно-просветительное мероприятие, организованное Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением культуры «Ленинградский зоологический парк» (далее – Зоопарк или Организатор мероприятия или СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк»).

Посетитель – лицо, приобретшее билет на Мероприятие для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, посещающее или посетившее Мероприятие индивидуально или в составе организованной группы, в том числе в качестве экскурсанта и (или) участника зрелищно-развлекательного и (или) культурно-просветительного мероприятия.

Билет – документ (бланк) строгой отчётности, реализованный (проданный, а в случае бесплатного посещения – выданный) Посетителю с использованием автоматизированной системы продажи билетов или уполномоченных распространителей, удостоверяющий заключение между Зоопарком и Посетителем договора об оказании услуг, дающего право Посетителю на посещение Мероприятия, указанного в Билете при наличии соответствующего кассового чека.

Электронный билет – входной электронный документ (аналог Билета на бумажном носителе (на бланке строгой отчётности) в цифровом виде), автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (онлайн) в виде графического изображения (QR-код), при сканировании (считывании) специальным оборудованием (устройством контроля прохода (доступа)) подтверждающий право Посетителя на посещение Мероприятия и получение услуг Зоопарка, в нём указанных (услуг, указанных в электронном билете).

Неиспользованный билет на бумажном носителе (бланке строгой отчётности) – билет, контрольная часть которого не нарушена и не отсутствует, штриховой код не считан устройством контроля прохода, то есть билет не проходил билетный контроль Зоопарка.

Неиспользованный электронный билет – аналог билета на бумажном носителе (на бланке строгой отчётности) в цифровом виде, приобретённый на сайте spbzoo.tn-cloud.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (онлайн), QR-код (билета) которого не был предъявлен на билетном контроле (QR-код не считан устройством контроля прохода Зоопарка).

Кассовый чек - первичный учётный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент осуществления денежного расчёта между Зоопарком и Посетителем, содержащий сведения о расчёте, 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 Зоопарка – проведение мероприятий, организованных Зоопарком (Организатором мероприятия), посещение которых возможно при предъявлении Билета (Электронного 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 Зоопарка или получен по адресу электронной почты, указанному Посетителем при оплате Электронных билетов (при оформлении покупки) на сайте Зоопарка и (или) уполномоченных распространителей.

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 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении 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», Уставом Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Ленинградский зоологический парк» и регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на Мероприятия, проводимые Зоопарком, а также правила посещения Мероприятий Зоопарка.

2.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путём размещения на официальном сайте Зоопарка www.spbzoo.ru. Также любой Посетитель Зоопарка

может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к билетному кассиру, билетному контролёру, администратору парка.

2.3. Настоящие Правила являются договором публичной оферты, 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). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Организатором мероприятия (Зоопарком) и Посетителем при покупке-продаже билетов.

2.4. Акцепт настоящей оферты Посетителем осуществляется равно в случае приобретения Билета (Электронного билета) посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (онлайн) или в кассе Зоопарка путём совершения следующих действий: выбор Мероприятия, категории Посетителя, оформление Заказа, оплата Заказа в полном объёме.

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

2.6. Приказом директора по СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк» устанавливаются:

2.6.1. Наименование Билета, абонеента, категории Посетителя, наименование Услуги Зоопарка.

2.6.2. Категория Посетителя, в том числе перечень лиц, в отношении которых предоставляются льготы.

2.6.3. Порядок льготного посещения (условия и время предоставления льготы, перечень документов, при предъявлении которых предоставляется льгота).

2.6.4. Условия (ограничения) участия в Мероприятии (условия посещения программы или экспозиции).

2.6.5. Цены на билеты и абонементы.

3. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В БИЛЕТНЫХ КАССАХ ЗООПАРКА

3.1. Продажа билетов производится в билетных кассах Зоопарка по адресу:

197198, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Кронверкское, парк Александровский, д. 1 литера А.

Билетные кассы расположены в следующем порядке:

№ 1 – 5 на главном (центральном) входе в Зоопарк,

№ 6 – 7 на входе в павильон «Экзотариум»

№ 8 – вход на аттракцион «Круг катания» (на территории Зоопарка).

Режим работы: устанавливается приказом по директору по СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк».

Обращения Посетителей за информацией о ценах на билеты и абонементы, порядке льготного посещения, режиме работы, а также обращения по вопросам оплаты Билетов и абонементов, возврата Билетов принимаются по адресу электронной почты: kko@spbzoo.ru (ежедневно). Также Посетители могут связаться со структурным подразделением (отделом) «Контрольно-кассовый» по данным вопросам по номерам телефонов: +7(931)960-24-63 и +7(921)434-68-32 (10:00 – 12:00, ежедневно, кроме санитарных дней). Общую информацию, в том числе о ценах на Билеты и абонементы, порядке льготного посещения и режиме работы, схеме проезда, проводимых Мероприятиях, Посетители могут получить по номеру телефона: +7(812)232-82-60 (ежедневно, по режиму работы Зоопарка) либо на официальном сайте Зоопарка: www.spbzoo.ru.

3.2. Посетитель, при покупке льготных, в том числе бесплатных, Билетов в билетной кассе, предъявляет кассиру билетному и (или) контролёру билетному подтверждающие личность и право на льготу документы. На Посетителя (ребёнка 0 – 18 лет либо пожилого человека), в случае неочевидного определения его возраста по внешнему виду, кассиру билетному и (или) контролёру билетному предъявляется подтверждающий возраст Посетителя документ.

3.3. Продажа билетов и абонементов в билетных кассах Зоопарка производится в российских рублях по указанным на билетах и абонементах ценам за наличный расчёт и по банковским картам Mastercard, VISA, UnionPay, выпущенным российскими банками-эмитентами, а также по банковским картам Национальной системы платёжных карт Мир.

3.4. Зоопарк оставляет за собой право ограничить реализацию Билетов и (или) абонементов на отдельные Мероприятия в билетной кассе, в том числе реализацию абонементов на культурно-просветительные программы.

3.5. Зоопарк приостанавливает реализацию Билетов и абонементов на даты проведения санитарных дней, устанавливаемых локальными нормативными актами.

3.6. Билет, распечатанный в билетной кассе Зоопарка на бланке строгой отчётности, и (или) кассовый чек, соответствующий приобретённому Билету, не подлежит восстановлению и (или) дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность Билета.

3.7. Билет действителен для количества лиц, указанных на Билете.

3.7. Продажа билетов в билетных кассах Зоопарка осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 54-ФЗ). В соответствии с требованиями федерального закона №

54-ФЗ билетный кассир вместе с Билетом, распечатанным на бланке строгой отчётности, выдаёт Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты Мероприятия и предъявить его на билетном контроле (на входе в Зоопарк) или при возврате Билета во всех допустимых законом случаях.

3.8. При продаже предварительно забронированных Билетов кассир билетный вправе запросить у лица, выкупающего Билеты, удостоверяющий личность и подтверждающий право на льготу (в случае, если Билет льготный) документы, для сверки с данными, указанными в Заказе.

3.9. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у физических лиц или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключённых договоров с Зоопарком на распространение билетов.

3.10. В случае оплаты Услуг Зоопарка (Билетов и абонементов) физическим лицом наличными денежными средствами и (или) посредством карты платёжной системы в билетной кассе, расчёт с Посетителем осуществляется в день оплаты, Посетителю выдаётся Билет, Кассовый чек, сдача (в случае передачи кассиру билетному превышающей Номинальную стоимость билета суммы наличных денежных средств для оплаты Услуги, оказываемой по Билету и (или) абонементу).

3.11. В случае поступления денежных средств за Услуги Зоопарка, оказываемые по Билетам и абонементам, от физического лица по безналичному расчёту, отдел «Бухгалтерия» передаёт отделу «Контрольно-кассовый» исполненное платёжное поручение (передача информации от отдела «Бухгалтерия» в отдел «Контрольно-кассовый» осуществляется в день поступления денежных средств) для завершения расчёта с Посетителем (оформление Заказа и выдачи Билетов и (или) абонементов и Кассового чека Посетителю), расчёт с Посетителем в этом случае осуществляется не позднее следующего рабочего (банковского) дня.

Платёжные реквизиты для безналичного расчёта:

Северо-Западное ГУ Банка России//УФК по г. Санкт-Петербург, г. Санкт-Петербург

БИК: 014030106

Корсчёт: 40102810945370000005

Комитет финансов Санкт-Петербурга (СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк», л/с 0171175)

Номер счёта: 03224643400000007200

ОКТМО 403390000000

ОКПО 52132432 ОКОГУ 2300231

3.12. Оформляя Заказ, кассир билетный уточняет его состав (количество Посетителей, категории Посетителей, в том числе количество детей дошкольного возраста), в случае необходимости проверяет предъявленные документы, подтверждающие право на льготу

(документы, которые должны подтвердить право на льготу, обязательно проверяются на билетном контроле), повторяет детали Заказа, получает от Посетителя подтверждение, после чего чётко называет общую сумму к оплате (по желанию Посетителя, кассир билетный детализирует сумму Заказа), уточняет способ оплаты (банковская карта или наличные денежные средства). Далее кассир билетный получает от Посетителя денежные средства, считает и проверяет банкноты, чётко вслух произносит Посетителю сумму полученных денежных средств, после чего оформляет Заказ, выдаёт Посетителю Билет, Кассовый чек, сдачу (чётко вслух отсчитывает сдачу и (или) называет всю сумму сдачи и (или) просит Посетителя проверить сдачу не отходя от кассы).

3.13. В билетных кассах Зоопарка доступны только входные Билеты на посещение экспозиций и аттракциона «Круг катания». Абонементы, в том числе в «Пони-клуб», на программы отдела «Просветительный» и Билеты на другие Мероприятия, в том числе на экскурсионное обслуживание, зрелищно-развлекательные и культурно-просветительные, приобретаются по предварительной записи (по согласованию). Входные Билеты и Билеты на аттракцион «Круг катания», приобретённые в билетных кассах Зоопарка действительны только на дату продажи, совпадающую с датой посещения.

4. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦАМ

4.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений, в том числе льготными категориями Посетителей, необходимо направить заявку (заявку в письменном виде, заявление) в отдел «Контрольно-кассовый» для согласования посещения (посещения по входным билетам без дополнительных Мероприятий): kko@spbzoo.ru. Заявка оформляется на оригинальном бланке организации с указанием полного наименования организации и платёжных реквизитов, наименованием и датой Мероприятия, количеством и категориями посетителей, контактным лицом, ответственным за выкуп и (или) получение оплаченных Билетов для идентификации получателя в билетной кассе; просьбу о льготном посещении необходимо обосновать.

4.2 После согласования деталей посещения между юридическим лицом и Организатором мероприятия заключается договор, выставляется счёт на оплату Услуг Зоопарка (оплату Билетов и (или) абонементов) по безналичному расчёту, Билеты и (или) абонементы передаются юридическому лицу по акту приёма-передачи.

4.3 Оказание Зоопарком Услуги юридическому лицу по гарантийному письму об оплате (без предоплаты Мероприятия) обсуждается дополнительно, согласовывается.

4.4 Организация обязуется оплатить счёт в установленные договором сроки. Билеты и (или) абонементы будут напечатаны и переданы по акту приёма-передачи при наличии необходимых документов в день оказания Услуги юридическому лицу после поступления денежных средств по платёжным реквизитам:

Северо-Западное ГУ Банка России//УФК по г. Санкт-Петербург, г. Санкт-Петербург

БИК: 014030106

Корсчёт: 40102810945370000005

Комитет финансов Санкт-Петербурга (СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк», л/с 0171175)

Номер счёта: 03224643400000007200

ОКТМО 403390000000

ОКПО 52132432 ОКОГУ 2300231

5. ПРОДАЖА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

5.1. Электронные билеты реализуются по поручению СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк» агентом ООО «ТН-СЕРВИС», Заказ оформляется на spbzoo.tn-cloud.ru.

5.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных Зоопарка и (или) ООО «ТН-СЕРВИС», 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 отчётности.

5.3. При оформлении Заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также даёт согласие на обработку персональных данных для выполнения Заказа путём нажатия соответствующих кнопок.

5.4. Для успешного оформления Заказа Посетителю необходимо указать номер телефона, адрес электронной почты, фамилию и имя плательщика.

5.5. Ответственность за достоверность указанных данных полностью возлагается на Посетителя. В случае допущения ошибки в контактных данных Зоопарк не несёт ответственности за получение Посетителем электронных билетов.

5.6. Электронный билет действителен только на выбранную дату посещения. Электронный билет действителен для одного лица, не подлежит обмену на Билет на бумажном носителе (на бланке строгой отчётности) и даёт право однократного прохода на указанное в Электронном билете Мероприятие.

5.7. Продажа Электронных билетов на даты проведения санитарных дней приостанавливается.

5.8. Порядок действий при покупке Электронного билета на сайте Зоопарка:

5.8.1. Купить входной Электронный билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Зоопарка www.spbzoo.ru путём нажатия кнопки «Купить билет», далее осуществляется переход на сайт агента оформления Заказа Электронных билетов на Мероприятие: spbzoo.tn-cloud.ru.

5.8.2. На сайте spbzoo.tn-cloud.ru Посетитель нажимает кнопку «Купить», выбирает дату посещения, выбирает категории и количество посетителей, в текстовом поле заполняет фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), указывает номер телефона, вводит адрес электронной почты (дважды), на который получит гиперссылку на оплату Заказа, соглашается с условиями политики конфиденциальности и условиями приобретения, соглашается на рассылку (необязательно). Далее – переход к деталям Заказа (сумма Заказа, количество и категории посетителей) и кнопке «Оплатить». На данном этапе формируется номер Заказа, можно применить промокод при наличии (до нажатия кнопки «Оплатить») и, далее, нажать кнопку «Оплатить».

5.8.3 В целях оплаты Электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты Mastercard, VISA, UnionPay, выпущенные российскими банками-эмитентами, банковские карты Национальной системы платёжных карт Мир.

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

5.8.5. Оплату Заказа необходимо осуществить в течение 30 (тридцать) минут с момента создания Заказа на сайте, по окончании указанного срока бронь автоматически аннулируется.

5.8.6. После подтверждения успешной оплаты Электронный билет и Кассовый чек отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

5.8.7. При возникновении трудностей с покупкой электронного билета Посетитель может обратиться к администратору билетной системы по адресу электронной почты: kko@spbzoo.ru (ежедневно).

5.9. Правила использования электронного билета:

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

5.9.2. Электронный билет предоставляет Посетителю право однократного прохода через автоматизированную систему контроля доступа на указанное Мероприятие в определённые дату и время.

5.9.3. Посетитель самостоятельно несёт 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.

5.10. В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Посетитель признает и соглашается с предоставлением Зоопарку и (или) ООО «ТН-СЕРВИС» своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Посетителем, которые получены Зоопарком в процессе оформления Электронного билета (Билета, Заказа), а именно: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Посетителя

осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Посетитель даёт Зоопарку и (или) ООО «ТН-СЕРВИС» 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 Зоопарком и (или) агентом, распространителем (ООО «ТН-СЕРВИС»). Посетитель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений, направив соответствующее уведомление в Зоопарк по адресу электронной почты: kko@spbzoo.ru.

Пользователь также даёт своё согласие на передачу, в целях осуществления действий, предусмотренных настоящим пунктом, Зоопарку его контактной информации третьим лицам при наличии надлежаче заключённого между Зоопарком и такими третьими лицами договора.

В связи с тем, что обработка персональных данных Посетителя осуществляется на основании исполнения договора, заключённого на условиях настоящей оферты, согласие Посетителя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 3 (три) года.

5.11 Заказ, оформленный онлайн, можно оплатить банковской картой (на сайте или в кассе), наличными денежными средствами в билетной кассе, по безналичному расчёту.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗООПАРКА

6.1. Зоопарк и (или) ООО «ТН-СЕРВИС» обязуется использовать информацию, полученную от Посетителя, для организации работы сайта spbzoo.tn-cloud.ru и в целях выполнения обязательств перед Посетителем.

6.2. Зоопарк и (или) ООО ТН-СЕРВИС имеет право в одностороннем порядке установить ограничения для Посетителя сайта spbzoo.tn-cloud.ru в случае нарушения установленных правил.

6.3. Зоопарк и (или) ООО «ТН-СЕРВИС» имеет право в любой момент прекратить действие сайта spbzoo.tn-cloud.ru без предварительного уведомления Посетителя. Зоопарк не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта spbzoo.tn-cloud.ru по независящим от Зоопарка причинам.

6.4. Зоопарк не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта www.spbzoo.ru по независящим от Зоопарка причинам.

6.5. Зоопарк не несёт ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования сайтов spbzoo.tn-cloud.ru и www.spbzoo.ru и несанкционированного доступа к ним.

6.6. Зоопарк не несёт ответственности за сроки осуществления платежей платёжными системами, банками и иными организациями.

6.7. Зоопарк не несёт ответственности за подлинность билетов, приобретённых у физических лиц и в неустановленных местах.

6.8. Установленные Зоопарком льготы действуют только в отношении Посетителей, предъявляющих свои подтверждающие право на льготу документы. Запрещается использование льготного Билета, приобретённого по чужим документам. Лицу, приобретшему льготный Билет по чужим документам, будет отказано в посещении Мероприятия. При этом (при подтверждении признаков использования льготного Билета, приобретённого по чужим документам) Зоопарк оставляет за собой право отказать лицу в возврате денежных средств за неиспользованный льготный Билет, приобретённый по чужим документам для собственного посещения.

6.9. Ответственность Зоопарка перед Посетителем ограничена стоимостью приобретаемых билетов, спорные вопросы между Зоопарком и Посетителем разрешаются путём переговоров, а при невозможности регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ ЛИЦАМ, ИМЕЮЩИМ ПРАВО ВНЕОЧЕРЕДНОЙ ПОКУПКИ В БИЛЕТНОЙ КАССЕ ЗООПАРКА, ЛЬГОТНЫМ КАТЕГОРИЯМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ, УСТАНОВЛЕНИЕ СКИДОК И СПЕЦИАЛЬНЫХ УСЛОВИЙ, ПРИМЕНЕНИЕ ПРОМОКОДОВ

7.1. Порядок льготного посещения и цены на Билеты и абонементы для юридических и физических лиц, граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, имеющих право льготного посещения Зоопарка и внеочередной покупки Билетов устанавливаются приказом директора СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк» согласно нормативным правовым актам Российской Федерации, в том числе согласно:

– Закону Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»,

– Закону РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»,

– Федеральному закону «О ветеранах» от 12.01.1995 № 5-ФЗ,

– Федеральному закону от 22 декабря 2020 г. № 431-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в части отнесения лиц, награждённых знаком «Житель осаждённого Севастополя», к ветеранам Великой Отечественной войны и установления им правовых гарантий социальной защиты»,

- Федеральному закону «О внесении изменений в законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу некоторых законодательных актов Российской Федерации в связи с принятием федеральных законов «О внесении изменений и дополнений в Федеральный закон «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» и «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 22.08.2004 № 122-ФЗ,
 - Федеральному закону от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»,
 - Федеральному закону от 09.01.1997 № 5-ФЗ «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда, Героям Труда Российской Федерации и полным кавалерам ордена Трудовой Славы»,
 - Указу Президента РФ от 15 октября 1992 г. № 1235 «О предоставлении льгот бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны»,
 - Указу Президента РФ от 05.05.1992 № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»,
 - Закону Санкт-Петербурга от 22.11.2011 № 728-132 «Социальный кодекс Санкт-Петербурга»,
 - Постановлению Правительства Санкт-Петербурга от 23.01.2018 № 37 «О Порядке установления государственными учреждениями Санкт-Петербурга, осуществляющими деятельность в сфере культуры, и государственными унитарными предприятиями Санкт-Петербурга, осуществляющими деятельность в сфере культуры, льгот для детей дошкольного возраста, обучающихся, инвалидов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву»,
- а также
- Письму Минкультуры России от 09.04.2019 № 141-01.1-39-АМ «Об устранении барьера на внутреннем рынке государств-членов Евразийского экономического союза путём установления единых тарифов на посещение музеев и других учреждений культуры для граждан государств-членов Союза»,
 - Приказу Минкультуры России от 05.11.2019 № 1723 «Об утверждении перечня документов, удостоверяющих личность посетителей, при предъявлении которых возможно посещение театрально-зрелищных, культурно-просветительских или зрелищно-развлекательных мероприятий, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций, по именованным билетам, именованным абонементом и именованным экскурсионным путёвкам» (зарегистрировано в Минюсте России 06.12.2019 № 56719),

7.2 Порядок льготного посещения, льготы и скидки, кроме устанавливаемых согласно нормативным правовым актам Российской Федерации, перечисленным в пункте 7.1 настоящих Правил, устанавливаются приказом директора СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк» (и (или) путём согласования льготного, в том числе бесплатного, посещения Мероприятия) с учётом финансовых, материально-технических и организационных возможностей Зоопарка. В любом случае устанавливаемые порядок льготного посещения, предоставляемые льготы и скидки не должны противоречить действующему законодательству Российской Федерации, уставной деятельности Зоопарка.

7.3. Скидки и специальные условия, кроме промокодов, не применяются к ценам на Билеты для льготных категорий Посетителей.

7.4. Промокод – инструмент стимулирования продаж. Промокоды разрешено использовать (по согласованию) структурным подразделениям СПБ ГБУК «Ленинградский зоологический парк», в т. ч. отделу по связям с общественностью, отделу «Контрольно-кассовый» и другим, в кампаниях (акциях), в целях предоставления скидок, специальных условий, приглашений и прочего в интересах СПБ ГБУК «Ленинградский зоологический парк».

7.5. Установление скидок возможно исключительно при условии, что они не приводят к снижению показателей Государственного задания по итогам отчётного периода и не влияют на плановые объёмы доходов Зоопарка от приносящей доход деятельности в целом по текущему финансовому году.

8. БИЛЕТЫ НА СБОРНЫЕ СЕАНСЫ, ВХОДНЫЕ БИЛЕТЫ В ЗООПАРК, БИЛЕТЫ И АБОНЕМЕНТЫ НА ЭКСКУРСИИ, ИНТЕРАКТИВНЫЕ ПРОГРАММЫ И ДРУГИЕ КУЛЬТУРНО-ПРОСВЕТИТЕЛЬНЫЕ И ЗРЕЛИЩНО-РАЗВЛЕКАТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

8.1. Все Билеты и абонементы на Мероприятия, кроме входных Билетов (экспонирование животных, посещение экспозиций) и сборных сеансов (интерактивных программ для индивидуальных посетителей, сборных экскурсий), реализуемые онлайн, в том числе через уполномоченных распространителей, или в билетной кассе, реализуются путём бронирования (по предварительной записи, заявке и (или) предоплате) в количестве и на период согласно организационным возможностям Организатора мероприятий и (или) Государственному заданию.

8.2. Билеты на сборные сеансы продаются на заранее объявленные сеансы.

8.3. Актуальная информация о ценах на Билеты и абонементы, о порядке льготного посещения размещается (неактуальная информация удаляется) на официальном сайте Зоопарка.

8.3. При оплате Билетов на сборные сеансы (интерактивные программы для индивидуальных посетителей, сборные экскурсии), экскурсии, интерактивные программы для организованных групп Посетителей, Билетов на аттракцион «Круг катания» и другие зрелищно-развлекательные и культурно-просветительные Мероприятия, кроме абонементов (кроме оплаты Мероприятий, проводимых по абонементам) и кроме выездных лекций, дополнительно приобретаются входные Билеты в Зоопарк (экспонирование животных, посещение экспозиций).

9. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ РАСПРОСТРАНИТЕЛЯМИ

9.1. Зоопарк заключает договоры на распространение Билетов Зоопарка с юридическими лицами, список которых публикуется на официальном сайте Зоопарка в разделе «Партнёры зоопарка».

9.2. На основании заключённых договоров распространители реализуют Билеты на Мероприятия Зоопарка при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы, сайты и другие ресурсы) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено договором.

9.3. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день продажи билетов.

9.4. Зоопарк оставляет за собой право ограничить доступ официальным распространителям к продаже Билетов на отдельные Мероприятия.

9.5. Продажа билетов распространителями производится по ценам, указанным на Билетах.

10. ОТМЕНА, ЗАМЕНА ИЛИ ПЕРЕНОС МЕРОПРИЯТИЯ

10.1. В случае отмены, замены, переноса Мероприятия, Зоопарк размещает информацию о месте и сроках возврата денежных средств за неиспользованные Билеты на сайте www.spbzoo.ru. Информация об отмене, замене, переносе Мероприятия может быть доведена до Посетителя по телефону либо путём отправки сообщения на указанный при оплате Билета адрес электронной почты.

10.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию Услуги по посещению Мероприятия в полном объёме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») несёт Организатор мероприятия.

10.3. Билеты, купленные на перенесённое или заменённое Мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Концертному залу неиспользованные Билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

10.4. В случаях замены или переноса Мероприятия возврат Билетов производится до изначально установленной даты проведения Мероприятия.

10.5. При отмене мероприятия возврат Билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до 10 (десяти) рабочих дней после изначально установленной даты отменённого Мероприятия.

10.6. Возврат стоимости Билетов, проданных со скидкой, по отменённым, перенесённым или заменённым Мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

10.7. При отмене, замене или переносе Мероприятия Зоопарк осуществляет возврат стоимости Билетов, приобретённых на сайте spbzoo.tn-cloud.ru и в билетных кассах Зоопарка при наличии Билета.

11. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

11.1. Возврат денежных средств за Неиспользованный билет на бумажном носителе (бланке строгой отчётности), за Неиспользованный электронный билет (аналог билета на бланке строгой отчётности в цифровом виде) осуществляется на основании заявления посетителя (владельца билета или его представителя).

11.2. Заявление о возврате денежных средств с оригиналом неиспользованного билета (с распечатанной копией Неиспользованного электронного билета, содержащей реквизиты Электронного билета, с копией электронного Кассового чека), с копией паспорта, данные которого указаны в заявлении о возврате денежных средств, и другими документами, предусмотренными в случае отказа посетителя от посещения в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, или в случае отказа посетителя от посещения в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, заявитель (владелец билета или его представитель) направляет в СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк» одним из следующих способов:

1. Передаёт в билетную кассу СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк».
2. Направляет заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу: 197198, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Кронверкское, парк Александровский, д. 1, литера А.
3. Направляет по адресу электронной почты: kko@spbzoo.ru

11.3. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате денежных средств прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

11.4. К рассмотрению принимается только полностью и разборчиво заполненное заявление о возврате денежных средств с собственноручной подписью заявителя (владельца билета или его представителя).

11.5. Заполняя заявление о возврате денежных средств, заявитель (владелец билета или его представитель) выражает своё согласие на обработку своих персональных данных согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

11.6 Условия возврата денежных средств за неиспользованный билет:

11.6.1. Сумма денежного возврата в случае отказа от посещения по инициативе посетителя рассчитывается в соответствии с таблицей:

Количество дней до посещения	Сумма возврата в процентах от цены билета
10 и более	100%
5 – 9	50%
3 – 4	30%
Менее 3 дней	Стоимость билета не возвращается

11.6.2. Датой отсчёта количества дней до посещения, включая дату посещения, считается день поступления заявления в СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк» одним из перечисленных выше способов.

11.6.3. Стоимость льготного билета и Билета, купленного со скидкой, в случае отказа от посещения по инициативе посетителя не возмещается.

11.6.4. В случае отказа посетителя от посещения в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, или в случае отказа посетителя от посещения в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетителю возмещается полная стоимость билета (100% от цены билета, в т. ч. льготного) при условии документального подтверждения наступления перечисленных выше обстоятельств **после** приобретения билета.

11.6.5. При отмене или переносе посещения по инициативе СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк» посетителю возмещается полная стоимость билета (100% от цены билета, в т. ч. льготного).

11.7. Условия (и правила, в т. ч. сроки) возврата билетов (возврата денежных средств за Неиспользованные билеты, в т. ч. за Неиспользованные электронные билеты) действуют согласно:

11.7.1. Статье **52.1** «Оформление, реализация и возврат билетов, абонементов и экскурсионных путёвок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия» (введена Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ) «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 28.12.2022).

11.7.2. Федеральному закону от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

11.7.3. Постановлению Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении 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».

11.8. Билет (электронный и на бумажном носителе) действителен только на выбранную дату посещения. Стоимость Неиспользованного билета в случае, если посещение Мероприятия не состоялось по инициативе Посетителя, не возвращается, дата посещения не переносится, не отменяется и не заменяется другим Мероприятием.

11.9. Обращения за информацией по вопросам возврата билетов принимаются по адресу электронной почты kko@spbzoo.ru (ежедневно).

11.10. Возврат денежных средств осуществляется после проверки статуса Билета (Заказа) на предмет фактически состоявшегося посещения. В случае установления факта использования Билета (статус: проход состоялся), заявление о возврате денежных средств не принимается к рассмотрению, денежные средства за Билет не возвращаются. Статус Билета, то есть информация о том, что проход на Мероприятие

состоялся (или не состоялся), устанавливается путём проверки отчёта программы администрирования системы доступа Зоопарка.

11.11. Входящие заявления о возврате Билетов, рассматриваются Зоопарком в течение сроков, установленных Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении 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».

11.12. Возврат денежных средств за Неиспользованный билет, приобретённый физическим лицом до 23 марта 2023 года в билетной кассе Зоопарка (до преобразования СПб ГУП «Зоопарк» в СПб ГБУК «Ленинградский зоологический парк»), осуществляется исключительно при наличии оригинала Неиспользованного и неповреждённого Билета (контрольная часть Билета не нарушена и не отсутствует) и Кассового чека.

11.13. Зоопарк имеет право изменять условия возврата билетов в одностороннем порядке. Заявителю, в отношении которого были изменены условия возврата денежных средств за Неиспользованный билет, направляется уведомление, выбранным им (заявителем) способом получения.

11.14. Возврат билетов в связи с нарушением Посетителем Правил Посещения Зоопарка не осуществляется.