



**Филиал Федерального государственного бюджетного учреждения науки
«Национальный научный центр морской биологии им. А.В. Жирмунского»
Дальневосточного отделения Российской академии наук -
Научно-образовательный комплекс «Приморский океанариум»**

ПРИКАЗ

« 11 » март 2022 г.

№ 21-сз

г. Владивосток

**Об утверждении правил покупки и возврата билетов
«Приморского океанариума» - филиала ННЦМБ ДВО РАН**

В целях реализации мер по осуществлению процедуры покупки билетов и возврата денежных средств за приобретенные билеты посетителям «Приморского океанариума» - филиала ННЦМБ ДВО РАН, приказываю:

1. Утвердить Правила покупки и возврата билетов филиала Федерального государственного бюджетного учреждения науки «Национального научного центра морской биологии» Дальневосточного отделения Российской академии наук - Научно-образовательного комплекса «Приморский океанариум» (Приложение).
2. Ранее изданные Правила покупки и возврата билетов «Приморского океанариума» - филиала ННЦМБ ДВО РАН от 11.01.2019 считать утратившим силу.
3. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на заместителя директора филиала по развитию Фефер О.Л.

Директор филиала

А.Ю. Зайцев

Приложение
УТВЕРЖДЕНЫ
приказом директора
«Приморского океанариума» -
филиала ННЦМБ ДВО РАН

от 11.05.2022 № 21-09

ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ «Приморского океанариума» – филиала ННЦМБ ДВО РАН

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Положением «Приморского океанариума» – филиала ННЦМБ ДВО РАН (далее – Приморский океанариум) и устанавливают порядок продажи и возврата билетов на посещение мероприятий, проводимых Приморским океанариумом.

Настоящие Правила доводятся до сведения покупателей путем размещения в фойе кассового павильона Приморского океанариума, а также на официальном сайте и являются договором публичной оферты. Покупка билета по посещению культурно-просветительных мероприятий (далее – мероприятия), проводимых Приморским океанариумом, является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора.

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. Билет должен быть оформлен на бланке, форма которого утверждена Приказом «Приморского океанариума» – филиала ННЦМБ ДВО РАН, в том числе сформированном посредством автоматизированной Системы Исполнителя.

Если иное прямо не предусмотрено настоящим Договором, все положения Договора, относящиеся к Билету, в равной степени распространяются на Электронный билет (Е-Тикет);

2. Порядок продажи билетов

2.1. Билеты на посещение мероприятий, организуемые Приморским океанариумом, можно приобрести:

- в кассе Приморского океанариума;

- на официальном сайте организации www.primosean.ru;
- в иных организациях уполномоченных Приморским океанариумом, действующих на основании гражданско-правового договора.

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

2.3. Цены на билеты устанавливаются Приморским океанариумом приказом Директора. Информация размещается в зале кассового павильона и на сайте Приморского океанариума.

2.4. При покупке билетов посетитель имеет право получить исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах, категориях тарифов, наличии льгот, правилах посещения.

2.5. Приобретая билет, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с исполнителем, а также согласие с Правилами посещения Приморского океанариума. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленного образца, который дает право покупателю получить услуги в полном объеме.

2.6. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются.

2.7. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Приморский океанариум от каких-либо обязательств по нему.

2.8. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных с Приморским океанариумом договоров на распространение билетов.

2.9. Посетители по билетам категории «Детский» и «Социальный» должны предъявить на контроле документы, подтверждающие льготу. При отсутствии подтверждающего документа проход по билету не возможен, билет обмену и возврату не подлежит.

3. Порядок продажи электронных билетов. Правила применения электронных билетов, приобретенных на сайте www.primosean.ru

3.1. Электронный билет (далее - ЭБ) представляет собой электронный документ (цифровую запись в базе данных), удостоверяющий заключение договора между Покупателем и Приморским океанариумом, дающего право Покупателю на посещение Приморского океанариума. ЭБ содержит информацию о дате, времени и месте проведения мероприятия, названии мероприятия, стоимости и категории тарифа. Материальным носителем ЭБ

является бланк ЭБ, который распечатывается Покупателем, либо изображение бланка ЭБ, выведенное на экран электронного устройства. В одном заказе на приобретение ЭБ можно оформить не более чем 6 мест, при этом бланк ЭБ распечатывается на каждое место.

3.2. Оплата ЭБ осуществляется платежной банковской картой. Банк может поддерживать технологию безопасного проведения интернет-платежей (Verified By Visa, MasterCard Secure Code или MIR Ассепт и др.), для оплаты может потребоваться ввод специального пароля. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается банком - оператором. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем (Visa Int., Master Card Europe Sprl и платёжной системы «Мир»).

3.3. Получение ЭБ. После прохождения оплаты, на адрес электронной почты Покупателя будет направлен бланк ЭБ. Электронный билет представлен в формате PDF (для просмотра и печати потребуется программа для работы с форматом PDF, например: Adobe Reader; рекомендовано использовать для печати данную программу, так как аналоги могут исказить при выводе на печать штрих-код). Обращаем Ваше внимание, что электронный билет необходимо распечатать на бумаге формата А4 или показать на экране электронного устройства (изображение должно быть четким для считывания сканером).

3.4. При покупке билетов через Интернет Посетители пропускаются в комплекс при предъявлении распечатанного билета или его изображения на электронном устройстве.

3.5. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

Внимание: Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для однократного прохода на мероприятие. Не допускайте перепечатки и копирования Вашего электронного билета третьими лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас. Хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведение является обязанностью Клиента. Приморский океанариум не несет ответственности за сохранность Ваших электронных билетов.

3.6. Порядок прохождения контроля с ЭБ. При проходе на мероприятие Посетитель обязан при себе иметь: распечатанный бланк ЭБ или изображение ЭБ на экране электронного устройства (изображение должно быть четким для считывания сканером) на каждое место. При посещении мероприятия все Посетителя с ЭБ проходят каждый по своему билету.

3.7. Меры безопасности. Посетитель обязан бережно относиться к ЭБ и не допускать его копирования и деформирования. Учитывая, что с момента получения ЭБ, хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведение является обязанностью Посетителя, Приморский океанариум не несет ответственности за наличие двойных билетов.

3.8. В случае возникновения сомнений в подлинности ЭБ, выявления случаев «двойных билетов», сотрудники Приморского океанариума вправе отказать

в посещении Приморского океанариума всем лицам, предъявившим спорный ЭБ.

3.9. При покупке электронных билетов, в том случае, когда не удаётся оплатить заказ в течении 20 минут, заказ аннулируется, билет не формируется, но денежные средства со счёта списываются, необходимо написать заявление, бланк заявления размещен на официальном сайте Приморского океанариума (www.primosean.ru). Сопроводительный чек, подтверждающий оплату, и заявление необходимо предоставить:

- по адресу: г. Владивосток, остров Русский, ул. Академика Касьянова, д. 25,

тел. 8 (423) 223-94-22 администратору в главном холле в здании Океанариума с дельфинарием со вторника по воскресенье с 11:00 до 16:00;

- или направить сканы документов на электронную почту clients@primosean.ru;

В данном случае денежные средства возвращаются в течении 30 (тридцати) календарных дней со дня подачи заявления и сопроводительного чека, подтверждающего оплату.

3.10. По вопросам, связанным с заказом билетов на сайте необходимо обращаться в техническую поддержку по телефону 8 (984) 197-45-22 и на адрес электронной почты clients@primosean.ru.

4. Порядок возврата билетов. Возврат денежных средств за билеты, купленные и оплаченные в кассах Приморского океанариума

4.1. Для возврата денежных средств за билет, приобретенный в кассах Приморского океанариума, необходимо предоставить оригинал билета с неповрежденным контролем и чек об оплате в кассы Приморского океанариума по адресу: г. Владивосток, остров Русский, ул. Академика Касьянова, д. 25, тел. 8 (423) 223-94-22. Возврат билетов осуществляется по графику работы касс.

4.2. В случае возврата билета не менее чем за 1 (один) календарный день до даты оказания услуг, Приморский океанариум возмещает покупателю 100 (сто) процентов от стоимости билета.

4.3. В случае возврата билета менее чем за 1 (один) календарный день до даты оказания услуг, касса Приморского океанариума не возмещает Покупателю стоимость билета.

4.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

4.5. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по безналичному расчету, осуществляется на банковскую карту плательщика в соответствии с Положением Банка России от 24.12.2004 года 266 – П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт».

4.6. Возврат денежных средств за билеты осуществляется на другую банковскую карту плательщика по заявлению плательщика в случае, если банковская карта плательщика, с которой производилась оплата, была утеряна, перевыпущена, плательщиком закрыт счет, а также в иных предусмотренных законом случаях.

5. Порядок возврата билетов. Возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные и оплаченные на официальном сайте Приморского океанариума

5.1. Возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные по безналичному расчету на официальном сайте Приморского океанариума (www.primosean.ru), осуществляется только на банковскую карту плательщика в соответствии с Положением Банка России от 24.12.2004 года 266 – П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт».

5.2. Возврат денежных средств за электронный билет осуществляется только лицу, оплатившему электронный билет и указанному на сопроводительном чеке, подтверждающем оплату.

5.3. Для возврата денежных средств за электронный билет, необходимо заполнить заявление, (бланк заявления размещен на официальном сайте Приморского океанариума www.primosean.ru). Оригинал электронного билета с сопроводительным чеком, подтверждающим оплату и заявление необходимо предоставить:

- по адресу: г. Владивосток, остров Русский, ул. Академика Касьянова, д. 25, тел. 8 (423) 223-94-22 администратору в главном холле в здании Океанариума с дельфинарием со вторника по воскресенье с 11:00 до 16:00;

- или направить сканы документов на электронную почту clients@primosean.ru. Прием заявлений на возврат денежных средств за билеты в электронном виде осуществляется ежедневно с 11:00 до 16:00.

5.4. В случае возврата электронного билета не менее чем за 1 (один) календарный день до даты оказания услуг, Приморский океанариум возмещает покупателю 100 (сто) процентов от стоимости билета.

5.5. В случае возврата электронного билета менее чем за 1 (один) календарный день до даты оказания услуг, Приморский океанариум не возмещает Покупателю стоимость билета.

6. Порядок возврата билетов в случаях замены, отмены или переноса оказания услуги

6.1. В случаях замены, отмены или переноса оказания услуги стоимость билетов возмещается покупателю в полном объеме (100%). Возврат денежных средств производится только при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

6.2. Билеты принимаются в следующие сроки:

– при переносе оказания услуги - в течение 10 дней с момента официального оповещения о переносе, но не позднее, чем за двое суток до начала оказания услуги;

– при отмене оказания услуги - с момента официального оповещения об отмене до даты, указанной в билете.

7. Порядок возврата билетов в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

7.1. Возврат билета осуществляется при наличии подтверждающих документов обстоятельств форс-мажорных «происшествий».

7.2. Во всех случаях возврат билета осуществляется на основании оригинала билета с неповрежденным контролем, заявления Покупателя и при наличии паспорта.

7.3. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе и на официальном сайте Приморского океанариума, www.primosean.ru, а также у уполномоченных на реализацию билетов Приморского океанариума лиц.

7.4. Администрация Приморского океанариума не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся уполномоченными на реализацию билетов Приморского океанариума.

7.5. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

7.6. Приморский океанариум имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их на официальном сайте не менее, чем за десять дней до начала вступления их в силу.