



Объединение  
Детских  
Библиотек

Муниципальное бюджетное учреждение культуры  
городского округа Тольятти  
«Объединение детских библиотек»

445011, РФ, Самарская область, городской округ Тольятти,  
ул. Карла Маркса, д. 27А, тел.: 8(8482) 95-37-26, 8(8482) 95-37-27  
✉ E-mail: odbtlt@child-lib.ru, сайт child-lib.ru

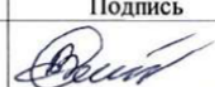

УТВЕРЖДАЮ

Директор МБУК «ОДБ»

  
В.А. Ухова  
«29» 09 2023 г.



**Положение**  
**«О порядке продажи и возврата электронных билетов»**

	Ф.И.О.	Должность	Дата	Подпись
Разработано	Стегачев Алексей Викторович	Юрисконсульт 1 категории	29.09.2023	
	Демина Вероника Витальевна	Заместитель директора обеспечению и развитию деятельности	29.09.2023	
Введено в действие приказом	Приказ №58-О от 29.09.2023 «Об утверждении Положения «О порядке продажи и возврата электронных билетов»			

## 1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение «О порядке продажи и возврата электронных билетов» (далее по тексту - Положение) определяет особенности продажи и возврата электронных билетов на мероприятия, проводимые муниципальным бюджетным учреждением культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (далее по тексту - МБУК «ОДБ»), осуществляющего культурно-просветительские мероприятия в рамках оказания платных услуг (далее по тексту – Мероприятия), в случаях добровольного отказа посетителей (пользователей) от посещения мероприятия по своей инициативе, а также порядок возврата денежных средств за возвращенные такими посетителями (пользователями) электронные билеты.
- 1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №23001-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «О внесении изменений в Закон РФ «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 18.07.2019 №193-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 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 зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» (пп.15, а также пункт 1 и пункт 2).
- 1.3. Настоящее Положение доводится до сведения посетителей (пользователей) путем его размещения на официальном сайте МБУК «ОДБ» - <http://child-lib.ru>.
- 1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Положении, означают следующее:
  - **«Электронный билет»** - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, с элементами оформления, определяемыми согласно настоящему положению, и удостоверяющий право посетителя на посещение мероприятия, проводимого МБУК «ОДБ»;
  - **«Посетитель»** - физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право посещения мероприятия, проводимого МБУК «ОДБ», в соответствии с оплаченным им или другим лицом электронным билетом, и посещающее данное мероприятие;
  - **«Пользователь»** – физическое лицо (в том числе посетитель) или юридическое лицо, заказавшее и оплатившее электронный билет для себя лично или для третьего лица для посещения мероприятия, проводимого МБУК «ОДБ».
  - **«Исполнитель»** - муниципальное бюджетное учреждение культуры городского округа Тольятти «Объединение детских библиотек» (МБУК «ОДБ»), оказывающее платные услуги по проведению мероприятий (культурно-просветительские мероприятия).
  - **«Пушкинская карта»** – предоплаченная специальная пластиковая или электронная банковская карта установленной формы, оформленная на гражданина в возрасте от 14 до 22 лет в рамках программы «Пушкинская карта» в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 08.09.2021г. №1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры» с установленным законодательством РФ финансовым лимитом, и предназначенная для покупки билетов на мероприятия, проводимые организациями культуры.

- **Уполномоченное лицо (продавец билетов)** – ООО «БИНБРЕЙН» (ИНН:7814779935, юридический адрес: 197183, г.Санкт-Петербург, Приморский проспект, д.43, помещение 9-Н, офис №1) – уполномоченное МБУК «ОДБ» на реализацию электронных билетов лицо, с которым у МБУК «ОДБ» заключен договор, и оказывающее услуги по реализации билетов на мероприятия МБУК «ОДБ», бронированию, формированию в электронной форме билетов, получению оплаты за билеты и направлению электронного билета Пользователю, оплатившему билет, а также информированию Пользователей о проводимых МБУК «ОДБ» мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе мероприятий.
  - **Номинальная стоимость электронного билета** – стоимость оказания услуг (стоимость посещения мероприятия), установленная МБУК «ОДБ» и указываемая на бланке билета.
  - **Сервисный сбор** - плата, взимаемая уполномоченным лицом, за оказанные таким лицом сопутствующие услуги при реализации билетов, связанные с бронированием, формированием в электронной форме билетов, информированием Покупателей, включающая в себя фактически понесенные уполномоченным лицом расходы на оказание таких услуг.
- 1.5. Приобретая билет на любой вид платных услуг (мероприятие), предоставляемых МБУК «ОДБ», пользователь заключает договор возмездного оказания услуг с МБУК «ОДБ» и соглашается с правилами, установленными настоящим положением.

## **2. Особенности продажи электронных билетов**

- 2.1. Продажа МБУК «ОДБ» электронных билетов осуществляется через уполномоченное МБУК «ОДБ» лицо (продавца билетов) – ООО «БИНБРЕЙН» (далее – Продавец билетов), с использованием интернет-сервиса продавца билетов (электронная торговая площадка) на сайте [www.vmuzezy.com](http://www.vmuzezy.com).
- 2.2. ООО «БИНБРЕЙН» производит бронирование, формирование билета, прием оплаты и передачу электронного билета пользователю, а также осуществляет информирование конечных покупателей билетов в электронной форме на основе билетной информации размещенной МБУК «ОДБ».
- 2.3. Заказ электронных билетов осуществляется через оформление заказов и оплату билетов на сайте [www.vmuzezy.com](http://www.vmuzezy.com). При входе на сайт для покупки электронного билета на мероприятия МБУК «ОДБ» далее необходимо следовать инструкциям сайта.
- 2.4. При заказе электронного билета пользователь обязан самостоятельно убедиться в правильности указанных при оформлении заказа сведений, в том числе наименование, дату и время проведения выбранного пользователем мероприятия, электронный адрес для направления пользователю электронного билета и другой указанной им информации, а также проверить наличие технической возможности получения электронных писем от продавца билетов и работу каналов связи.
- 2.5. МБУК «ОДБ» не несет ответственности за некорректное оформление заказа пользователем.
- 2.6. Генерация билета и отправка его пользователю производится только после подтверждения 100% оплаты билета пользователем.
- 2.7. Электронный билет высылается на электронную почту, указанную при оформлении заказа. Образец оформления электронного билета указан в Приложении №1 к настоящему Положению.

- 2.8. Для оплаты заказа Покупатель может выбрать один из следующих способов:
- оплата банковской картой через платежный шлюз Банка;
  - оплата при помощи сторонних сервисов: Gray, ApplePay, SamsungPay, AndroidPay.
- 2.9. Электронный билет должен быть распечатан или сохранен на любом электронном носителе и предъявлен при входе на мероприятие МБУК «ОДБ».
- 2.10. Запрещается приобретение билетов по Пушкинской карте для третьих лиц.
- 2.11. Каждый посетитель должен сохранять электронный билет до окончания посещения мероприятия.
- 2.12. При покупке электронных билетов на мероприятия МБУК «ОДБ» на сайте [www.vmuzey.com](http://www.vmuzey.com) может взиматься сервисный сбор за услуги уполномоченного лица (Продавца билетов), установленный ООО «БИНБРЕЙН», сверх установленной МБУК «ОДБ» номинальной стоимости услуг (проводимого мероприятия). При оплате пушкинской картой сервисной сбор не взимается.
- 2.13. Электронные билеты приобретенные не у уполномоченного МБУК «ОДБ» лица являются недействительными. МБУК «ОДБ» не несет ответственности за приобретение пользователем электронного билета не у уполномоченного лица. Такие билеты не дают права на посещение мероприятия, проводимого МБУК «ОДБ».

### **3. Порядок и условия возврата электронных билетов**

- 3.1. Порядок и условия возврата электронных билетов и возврата Пользователю денежных средств в случае отказа Посетителя (Пользователя) от посещения мероприятия по своей инициативе по причине, не связанной с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с семейным кодексом РФ производится в соответствии с правилами и условиями, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491 (раздел II), настоящим Положением, а также правилами, утвержденными ООО «БИНБРЕЙН», размещенными на сайте [www.vmuzey.com](http://www.vmuzey.com)
- 3.2. В случае возврата Пользователем электронного билета в связи с отказом посетителя от посещения мероприятия МБУК «ОДБ» в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с семейным кодексом РФ возврат электронного билета осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491
- 3.3. Возврат электронного билета Пользователем и возврат стоимости электронного билета Пользователю во всех случаях осуществляется только на основании заявления Пользователя о возврате электронного билета и возмещении денежных средств за неиспользованный электронный билет. Такое заявление может быть подано в электронном виде путем заполнения соответствующей формы на сайте [www.vmuzey.com](http://www.vmuzey.com).
- 3.4. При возврате электронных билетов по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с семейным кодексом РФ, возврат электронного билета осуществляется с учетом следующих особенностей:
- 3.4.1. При возврате электронных билетов с условиями, фиксированных даты и времени

- посещения мероприятия (например, с условиями: 02.10.20\_\_г., 15:00), электронный билет может быть возвращен пользователем не позднее чем за сутки (24 часа) до указанной в билете даты (времени) посещения мероприятия (например, билет с условиями посещения 02.10.202\_\_ г., возможно вернуть до 23:59:59, 01.10.202\_\_ г.). При возврате электронных билетов менее чем за сутки (24 часа) до даты начала мероприятия, возврат денежных средств стоимости билета Пользователю не производится.
- 3.4.2. При возврате электронных билетов, с условиями фиксированных даты и интервала времени возможности посещения мероприятия (например, с условиями: 02.10.202\_\_ г., 12:00-13:00) пользователь может вернуть электронный билет не менее чем за сутки (24 часа) до начала действия интервала (времени действия электронного билета). После окончания времени действия электронного билета возврат денежных средств стоимости билета Пользователю не производится.
- 3.4.3. При возврате электронных билетов, с условием периода (срока) действия билета (например, с условиями: 90 дней с момента покупки), билеты подлежат возврату не позднее, чем за 24 часа до начала срока действия билета. В случае возврата билета менее чем за сутки (24 часа) до начала срока действия электронного билета возврат денежных средств стоимости билета Посетителю не производится.
- 3.5. При возврате Пользователем электронного билета в связи с отказом от посещения мероприятия, проводимого МБУК «ОДБ» в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя или со смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с семейным кодексом РФ, заявление пользователя о возврате электронного билета может быть подано не позднее дня проведения мероприятия (окончания срока действия билета).
- 3.6. В случае возврата электронного билета не позднее срока возврата, указанного в пунктах 3.4.1-3.4.3 и п.3.5. настоящего Положения, Пользователю возвращается сто процентная (полная) номинальная стоимость билета. Условия возврата сервисного сбора уполномоченного лица осуществляются в соответствии с правилами уполномоченного лица.
- 3.7. Электронные билеты, участвующие в акции или имеющие скидку (помеченные знаком/ами «%», «Онлайн дешевле») возврату не подлежат.
- 3.8. В случае, если Пользователь, отказавшийся от посещения мероприятия, не обратился за возвратом средств в сроки, указанные в пунктах 3.4.1-3.4.3 настоящего Положения, услуга считается оказанной, и возврат стоимости билета Пользователю не производится.
- 3.9. Возврат стоимости билета осуществляется только лицу, оплатившему электронный билет (Пользователю).
- 3.10. Для возврата стоимости электронного билета зарегистрированному Пользователю необходимо зайти в созданный им аккаунт на сайте <https://vmuzey.com/> (ввести электронную почту и пароль), выбрать заказ или билет и нажать соответствующие кнопки возврата на интерфейсе.
- 3.11. Для незарегистрированных или не вошедших в свой аккаунт пользователей возврат производится через интерфейс сайта <https://vmuzey.com/> в меню по ссылке «Возвратить билет» (ссылка <https://vmuzey.com/?returnTicketModal=true>). Далее Посетитель следует указаниям и подсказкам на Сайте, заполняя необходимые поля

для возврата заказа или билета.

- 3.12. Решение о согласовании или отказе возврата стоимости электронного билета осуществляется в автоматическом режиме.
- 3.13. Заявления на возврат, поступившие от Пользователей, подлежат рассмотрению в десятидневный срок со дня представления Пользователем соответствующего заявления в электронном виде и других необходимых документов, установленных Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 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 зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».
- 3.14. Возврат денежных средств за электронные билеты, приобретенные по безналичному расчету, осуществляется в течение 10 (десяти) дней со дня принятия решения о возврате денежных средств и только на банковскую карту плательщика, оплатившего электронный билет, 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». Возврат денежных средств за электронный билет, осуществляется только тому лицу, которое оплатило электронный билет.
- 3.15. Возврат денежных средств, оплаченных за электронный билет, производится уполномоченным лицом (продавцом билетов) - ООО «БИНБРЭЙН».
- 3.16. В случае возврата Пользователем электронного билета МБУК «ОДБ» или уполномоченное лицо вправе предложить Пользователю посетить это же мероприятие в другое время или посетить иное мероприятие.
- 3.17. Учреждение не осуществляет возврат денежных средств за билеты, приобретенные у третьих лиц, не уполномоченных учреждением на распространение билетов.

#### **4. Особенности использования электронных билетов, приобретенных по Пушкинской карте**

- 4.1. Для входа на мероприятие Посетителю, купившему электронный билет по Пушкинской карте, необходимо предъявить электронный билет, в котором указана фамилия, имя, отчество владельца Пушкинской карты, документ, удостоверяющий личность или учетную запись (аккаунта) в мобильном приложении «Госуслуги.Культура».
- 4.2. В соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» электронные билеты дают право на посещение мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность Посетителей. При несоответствии сведений о Посетителе, указанных в электронном билете, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о Посетителе, указанных в электронном билете, Посетитель не допускается на мероприятие.

#### **5. Заключительные положения**

- 5.1. МБУК «ОДБ» имеет право изменять настоящее Положение в одностороннем порядке, разместив его в измененной редакции на официальном сайте МБУК «ОДБ».
- 5.2. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим положением, МБУК «ОДБ» руководствуется Правилами и условиями 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, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г. №1491.

## Образец электронного билета и порядок генерации билетов\*

**Билет** Заказ №48938405

Покажите этот QR-код на входе

Государственный музей изобразительных искусств им. А.С. Пушкина

Иванова Мария  
150 ₽  
Взрослый  
Взрослый

22  
МАРТА  
19:00

Санкт-Петербург, Центральный проезд Хорошевского Серебряного Бора, дом 17

Информация о посещении

Билеты продаются только в дневное время

+7 800 000 00 00  
user@muzei.com

22.10.2019 | 19:00  
Банковская карта

ООО «ВИНБЭЙН»  
ИНН 781477935  
197183, г. Санкт-Петербург,  
Приморский проспект дом  
№43, помещение 9Н, офис №1

ООО «Музей»  
ИНН 5031076070  
Санкт-Петербург, ул.  
Академика Павлова 6 и 5

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Билет именной, потребуется при входе предъявить документ удостоверяющий.

Льготный билет, потребуется при входе предъявить документ удостоверяющий льготу.

Билет ко времени. Вы сможете пройти только в отведенный промежуток.

Билет на дату. Вы сможете пройти только в указанную дату.

Бесплатный билет, потребуется при входе предъявить документ удостоверяющий льготу.

Билет возврату не подлежит.

Срок действия абонемента 180 дней с момента покупки.

Абонементы возврату не подлежат.

Все абонементы именные, потребуется при входе предъявить документ удостоверяющий личность.

Льготный абонемент, потребуется при входе предъявить документ удостоверяющий льготу.

Входной билет на мероприятие дает право пройти только один раз.

Входной билет на мероприятие, которое длится несколько дней, дает право пройти по одному разу в каждый день мероприятия.

Срок действия абонемента 06:00 дней с момента покупки.

Мероприятие возврату не подлежит.

МАРТИЗМ

КОНТРОЛЬ

\*любые данные в полях билета могут отличаться в зависимости от настроек МБУК «ОДБ» на сайте [www.vmuzei.com](http://www.vmuzei.com) и требований условий программы «Пушкинская карта».

### Порядок генерации билетов

1. Генерация номеров билетов и номеров заказов производится уполномоченным лицом.
2. Генерация билета и отправка билета покупателю осуществляется только после 100% оплаты билета и его фискализации в налоговом органе посредством онлайн кассы уполномоченного лица.
3. Генерация номера билета и номера заказа производится генератором случайных чисел.

### Способы покупки билетов

Заказ билетов осуществляется указанным ниже способом:

- Оформление заказов через сайт [www.vmuzei.com](http://www.vmuzei.com)

- Порядок оплаты:

Для оплаты заказа Покупатель может выбрать один из следующих способов:

- оплата банковской картой через платежный шлюз Банка;
- оплата при помощи сторонних сервисов: Грау, ApplePay, SamsungPay, AndroidPay.

- Получение заказа возможно после подтверждения 100% оплаты. Электронный билет высылается на электронную почту, указанную при оформлении заказа.