

**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»**

Ак. Касьянова ул., 25, г. Владивосток, о. Русский, 690922, Тел.: +7(423) 2239400 Факс: +7(423) 2239401
E-mail: primosean@ocean.dvo.ru



УТВЕРЖДАЮ:

Заместитель директора ННЦМБ
по финансам

 Е.С. Рамусь

« 1 » января 20 19 г.

**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.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Посетитель может приобрести билеты на посещение мероприятий в кассе Приморского океанариума, на официальном сайте организации www.primosean.ru, у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско-правового договора.

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

2.3. 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.

3. 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 Клиентом и Приморским океанариумом, дающего право Клиенту 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 Клиентом. В одном заказе на приобретение ЭБ можно оформить не более чем 5 мест, при этом бланк ЭБ распечатывается на каждое место.

3.2. Оплата ЭБ осуществляется платежной банковской картой. Если ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard Secure Code или MIR Асепт, для оплаты может потребоваться ввод специального пароля. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается АО «ГазпромБанк». 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., MasterCard Europe Sprl и платёжной системы «Мир».

3.3. Получение ЭБ. После получения оплаты, на адрес электронной почты Клиента будет отправлен бланк ЭБ. Электронный билет представлен в формате PDF (для просмотра и печати потребуется программа Adobe Reader; используйте 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.

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.

3.4. Порядок прохождения контроля с ЭБ. При проходе на мероприятие Клиент обязан при себе иметь: распечатанный бланк ЭБ на каждое место. При посещении мероприятия все Клиенты с ЭБ проходят каждый по своему билету.

3.5. Меры безопасности. Клиент 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 Клиента, «Приморский океанариум» не несет ответственности за наличие двойных билетов.

3.6. 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.

3.7. По вопросам, связанным с заказом билетов на сайте необходимо обращаться в техническую поддержку по телефону 8 (924) 732-01-22 и на адрес электронной почты clients@ocean.dvo.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 написать заявление (бланк заявления размещен на официальном сайте www.primocean.ru). Оригинал билета с неповрежденным контролем и заявление необходимо предоставить администратору в главном холле в здании Океанариума с дельфинарием по адресу: г. Владивосток, остров Русский, ул. Академика Касьянова, д. 25, тел 8 (423) 223-94-22. Возврат билетов осуществляется с понедельника по пятницу с 11:00 до 16:00. В выходные и праздничные дни возврат билетов не осуществляется.

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 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. 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.primocean.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 написать заявление, бланк заявления размещен на официальном сайте Приморского океанариума www.primocean.ru. Оригинал электронного билета с неповрежденным контролем, 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.

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

Возврат электронных билетов осуществляется с понедельника по пятницу с 11: 00 до 16:00. В выходные и праздничные дни возврат билетов не осуществляется:

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.

5.6. 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.primocean.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.

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

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

5.7. Посетители по билетам категории «Детский» должны предъявить на контроле подтверждающие документы (свидетельство о рождении). При отсутствии подтверждающего документа проход по билету не возможен, билет обмену и возврату не подлежит.

6. В случаях замены, отмены или переноса оказания услуги

6.1. В случаях замены, отмены или переноса оказания услуги стоимость сдаваемых 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. Возврат билета в случае возникновения форс-мажорных обстоятельств.

7.1. Возврат билета осуществляется при наличии подтверждающих документов обстоятельств «происшествия».

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.primocean.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.

Ранее изданные "Правила покупки и возврата билетов "Приморского океанариума" - филиала ННЦМБ ДВО РАН от 13.02.2018, считать утратившим силу.

Разработал:

Ведущий специалист
экономического отдела сектора реализации

А.Х. Демеева

Согласовано:

Главный бухгалтер филиала
Начальник отдела управления
информационными системами

Е.А. Петренко

Начальник отдела делопроизводства

В.В. Враков

Е.Г. Галыгина