

«Утверждаю»

Директор Планетария

М.А.Белов

15.12.22г

ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

1. Общие положения

- 1.1. Билет приобретается на конкретный сеанс конкретного зала и необходим для всех зрителей от 4 (Четырех) лет. Детям до 7 (Семи) лет сопровождение взрослого является обязательным. Необходимо иметь с собой подтверждающий возраст документ.
- 1.2. Количество мест в залах: Звездный зал – 280 мест, зал «Космическое путешествие» - 20 мест, зал «Планетка» - 30 мест, Лаборатория занимательных опытов – 25 мест, зал «Кругозор» - 30 мест, Обсерватория – 25 мест.
- 1.3. Организована предварительная продажа билетов онлайн на определенные сеансы:
 - Звездного зала – сеансы в 16:30, 18:00, 19:30 по будням и на все сеансы в выходные/праздничные/каникулярные дни;
 - зала «Космическое путешествие»;
 - зала «Планетка»;
 - вечерние наблюдения в Обсерватории Планетария;
 - специальные мероприятия (Рубежи науки, Интеллект клуб, культурные мероприятия).Все сеансы с возможностью приобретения билетов онлайн представлены в «Афише» по ссылке <https://planetary-spb.tncloud.ru/?id=142&sid=186>
- 1.4. Нереализованные в предварительной продаже билеты продаются в кассе Планетария в день проведения мероприятия.
- 1.5. Льготные билеты продаются исключительно в кассе Планетария в день посещения при предъявлении соответствующих документов.
- 1.6. Пушкинской картой можно оплатить посещение только онлайн. Подробная информация о проекте по ссылке <https://planetary-spb.ru/news/novosti-planetariya/bilety-v-planetariy-po-pushkinskoy-karte/>
- 1.7. Опоздание на сеансы не допускается и не является основанием для возврата билетов.

2. Порядок приобретения онлайн билетов на сайте Планетария www.planetary-spb.ru:

- 2.1. После выбора сеанса покупатель нажимает кнопку «Купить билет» и далее проходит все этапы приобретения билетов.
- 2.2. В любой момент до окончательного подтверждения приобретения и совершения платежа покупатель вправе отказаться от выбранных, но не оплаченных билетов. Нажимая кнопку «Далее» покупатель подтверждает правильность введенных данных, согласие с условиями политики конфиденциальности и условиями приобретения билетов.

- 2.3. Приобрести билет онлайн можно как минимум: в Звездный зал – за 15 минут до начала сеанса; в зал «Космическое путешествие» - за 60 минут до начала сеанса; в зал «Планетка» - до 17:00 дня, предшествующего дню проведения программы; на вечерние наблюдения в Обсерватории – за 30 минут до начала сеанса.
- 2.4. Для проведения платежа покупатель автоматически перенаправляется на сайт системы – защищенную платежную страницу «Сбербанк», где необходимо ввести данные банковской карты. На оформление заказа покупателю предоставляется 15 минут. При успешной авторизации и оплате со счета банковской карты списывается сумма в размере стоимости билетов, выбранных покупателем.
- 2.5. При успешной оплате покупатель получает на электронный адрес, указанный в процессе приобретения билетов, письмо с кассовым чеком и письмо, содержащее ссылку на заказ, перейдя по которой будет доступен билет(ы) для распечатки или скачивания.
- В случае, если покупатель не обнаружит электронное письмо с вышеуказанными электронными документами во входящих письмах почтового ящика, необходимо проверить наличие указанного письма в спаме.
- Отсутствие электронных документов в отдельных случаях может быть обусловлено сбоями при осуществлении платежа. В этом случае покупателю необходимо обратиться в свой банк и уточнить статус совершенной операции.
- 2.6. Покупатель может предъявить распечатанный билет или штрихкод билета при входе в зал.

3. Возврат билетов

- 3.1. Возврат билетов, приобретенных в кассе Планетария, осуществляется согласно Постановлению 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»
- 3.2. Возврат онлайн билетов:
- 3.2.1. Осуществляется не позднее, чем за 72 часа до даты посещения мероприятия.
- 3.2.2. Возврат электронных билетов осуществляется через сайт, на котором покупатель оформлял их приобретение. В этих целях покупателю необходимо зайти в свой заказ по ссылке, полученной при покупке билетов, нажать на кнопку «Вернуть» и следовать дальнейшим инструкциям.
- 3.2.3. В случае возникновения технических неполадок в функционировании электронного сервиса возврата билетов, покупателю необходимо направить в Планетарий запрос по электронной почте orgotdel@planetary-spb.ru, в котором указать: номер заказа, ФИО, электронный адрес, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату приобретения, общую сумму билетов и изложить отказ от посещения и желание осуществить возврат.
- 3.2.4. Обработка запросов на осуществление возврата платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов по московскому времени.

Зав.организационным отделом

Баскакова А.Н.

