

Государственное учреждение  
«Гомельский областной  
комплексный центр  
олимпийского резерва»

УТВЕРЖДЕНО  
Приказ директора учреждения  
24.11.2025 № 99-ахв

ПОЛОЖЕНИЕ  
24.11.2025 № 4-5/01  
г.Гомель

о порядке продажи билетов, возврата  
денежных средств по приобретенным  
услугам

## ГЛАВА 1 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1. В настоящем положении «О порядке продажи билетов, возврата денежных средств по приобретенным услугам» применяются следующие термины:

Учреждение - государственное учреждение «Гомельский областной комплексный центр олимпийского резерва»;

Положение - положение «О порядке продажи билетов, возврата денежных средств по приобретенным услугам»;

Покупатель - физическое или юридическое лицо, приобретающее, заказывающее или имеющее намерение приобрести или заказать услуги;

Комиссионер – посредник (юридическое лицо), который осуществляет за вознаграждение реализацию электронных билетов посредством ATS самостоятельно и (или) с привлечением третьих лиц;

электронный билет – документ, сгенерированный с помощью ATS в режиме онлайн в электронном виде, предлагаемый взамен обычного билетного бланка, удостоверяющий право его предъявителя на потребление услуги и содержащий всю необходимую информацию об услуге, а также цене (не является бланком строгой отчетности);

компьютерная программа ATS (Arcom ticket service) – информационная система – программный комплекс, предназначенный для ведения учета и управления выпуском и реализацией билетов, бронирования и реализации услуг, принадлежащая Комиссионеру;

Правила посещения Учреждения - правила посещения государственного учреждения «Гомельский областной комплексный центр олимпийского резерва»;

форс-мажорные обстоятельства – военные риски, введение режима чрезвычайного положения, стихийные действия, природные или техногенные катастрофы, террористические акты или существующие угрозы террористических актов, эпидемии, пандемии и (или) связанные с ними запреты или ограничения.

## ГЛАВА 2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с:

Гражданским кодексом Республики Беларусь;

Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09.01.2020 № 90-3;

Законом Республик Беларусь «О защите персональных данных» от 07.05.2021 № 99-3;

постановлением правления Национального банка Республики Беларусь «Об утверждении Инструкции о порядках ведения кассовых операций и расчетов наличными денежными средствами» от 20.12.2023 № 472;

постановлением правления Национального банка Республики Беларусь «Об утверждении Инструкции об осуществлении операций с банковскими платежными карточками и платежными инструментами, обеспечивающими их использование» от 06.10.2022 № 378;

Уставом Учреждения;

договором между Учреждением и Комиссионером;

Правилами посещения государственного учреждения «Гомельский областной комплексный центр олимпийского резерва»;

иными нормами действующего законодательства Республики Беларусь.

3. Настоящее положение доводится до сведения Покупателей путем размещения на стендах и на официальном сайте Учреждения. Приобретение услуг является безоговорочным принятием Покупателем всех условий приобретения.

Настоящее Положение считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и Покупателем по покупке-продаже услуг в моменте оплаты услуги Покупателем и выдачи ему кассового чека, электронного билета.

4. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, размещая их на стендах и на официальном сайте Учреждения не менее чем за пять дней до начала действия.

5. Покупатель может пройти по электронному билету, предъявив его на входном контроле либо в распечатанном виде, либо на экране смартфона, с обязательно хорошо читаемым штрих-кодом (для считывания сканером). В

случае копирования электронных билетов, проход осуществляется по тому билету, который был предъявлен первым (прочитан сканером).

6. При приобретении услуги, необходимо учитывать возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях услуги, указанные в Правилах посещения учреждения.

### ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ПРОДАЖИ УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИИ

7. Покупатель может приобрести услугу в Учреждении за наличный расчет и по банковским картам в белорусских рублях, а так же в кассе самообслуживания по банковским картам по указанным в прейскуранте ценам.

8. Оформление абонементов на услуги Учреждения осуществляется администратором в Учреждении.

9. Приобретая услуги в Учреждении, Покупатель полностью и безоговорочно соглашается со всеми условиями Учреждения, а также подтверждает, что ознакомился с информацией, Правилами посещения учреждения, размещенные Учреждением в доступных местах и обязуется их соблюдать.

10. При покупке услуг в Учреждении, Покупатель имеет право получить у кассира (администратора) Учреждения исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах, наличии льгот, Правилах посещения Учреждения.

### ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

11. Услуги по приобретению электронных билетов на официальном сайте Учреждения предоставляет Комиссионер на условиях заключенного с учреждением договора. Оплата происходит через компьютерную программу ATS Комиссионера. Комиссионер вправе взимать плату за оказание соответствующих услуг Покупателю.

12. Покупатель услуги, приобретающий электронный билет на сайте Учреждения, обязан ознакомиться с условиями покупки и возможности возврата билета.

13. Покупатель может приобрести электронные билеты на официальном сайте Учреждения в разделе «Услуги и цены», путем нажатия напротив интересующей услуги кнопки «Купить».

14. При приобретении электронного билета на сайте учреждения Покупатель подтверждает, что обладает правами в соответствии с законодательством Республики Беларусь для совершения действий по приобретению электронного билета.

15. Наличие билетов на конкретную дату и время оказания услуг отражается на сайте Учреждения при приобретении услуги.

16. После приобретения электронного билета в личном кабинете пользователя сайта 24afisha.by, в разделе «Мои заказы» - «Актуальные», доступны для печати и скачивания электронные билеты, которые необходимы для получения услуги Учреждения. Данные электронные билеты предъявляются администратору (кассиру) для сканирования.

17. В случае возникших вопросов по приобретению электронных билетов, Покупателю необходимо обратиться в техническую поддержку Комиссионера на сайте 24afisha.by.

18. Учреждение не несет ответственности за поддельные электронные билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями учреждения.

## ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА УСЛУГИ, ПРИБРЕТЕННЫЕ В УЧРЕЖДЕНИИ

19. В случае отказа Покупателем от приобретенной услуги, денежные средства могут возвращаются / не возвращаются Учреждением следующим образом:

Наименование услуги	Условие возврата 100% от суммы билета	Возврат денежных средств не осуществляется
Открытые теннисные корты	За 5 и более минут до начала оказания услуги	Менее чем 5 минут до начала оказания услуги
Крытые теннисные корты, бильярд, настольный теннис, бадминтон	За 6 и более часов до начала оказания услуги	Менее чем за 6 часов до начала оказания услуги
Плавание, семейное плавание, детский бассейн, джакузи, сауна	За 3 и более часов до начала оказания услуги	Менее чем за 3 часа до начала оказания

20. Не подлежат возврату через кассу Учреждения, услуги приобретенные на сайте Учреждения через Комиссионера, прочих официальных и неофициальных распространителей.

21. В случае приобретения услуг в Учреждении с помощью платежного средства, возврат платежа осуществляется только в безналичной форме на то же платежное средство. В случае приобретения билетов в Учреждении за наличный расчет, возврат осуществляется наличными денежными средствами (при предъявлении документа, удостоверяющего личность).

22. При возврате денежных средств за услуги, приобретенные в Учреждении за наличный расчет, Покупатель получает денежные средства в день возврата, при условии наличия средств в кассе. В случае отсутствия средств в кассе, возврат проводится в течении 3 рабочих дней с момента подачи заявления на возврат. Возврат наличных денежных средств осуществляется в часы работы кассы.

23. Возврат денежных средств за услуги, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и порядке, установленном банком-эмитентом.

24. Возврат денежных средств за услуги, приобретенные через кассу самообслуживания по банковским картам, производится в кассе Учреждения в соответствии с пунктом 22 Положения. Возврат производится кассиром (администратором) Учреждения.

25. Для возврата денежных средств за услуги, приобретенных в Учреждении, Покупатель должен предъявить:

оригинал кассового чека;

заявление о возврате (Приложение к настоящему Положению);

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;

банковскую карту, с которой была произведена оплата (при оплате банковской картой).

В случае утери или замене банковской карты, с которой была произведена оплата за услуги Учреждения, Покупатель вправе предоставить другую банковскую карту с указанием ее реквизитов в заявлении о возврате денежных средств. Данная функция не возможна на услуги возврата денежных средств за услуги приобретенные в кассе самообслуживания.

26. Возврат денежных средств осуществляется при личном визите в кассу учреждения согласно режима работы Учреждения.

27. В случае опоздания или не посещения услуги по какой-либо причине, касса Учреждения не возмещает Покупателю стоимость услуги.

28. В случае повреждения, порчи и утраты кассового чека на приобретение услуги – дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

29. Стоимость абонемента на приобретенные услуги Покупателю не возвращается в соответствии с Правилами посещения государственного учреждения «Гомельский областной комплексный центр олимпийского резерва».

## ГЛАВА 6

## ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

30. Возврат электронных билетов, приобретенных на официальном сайте Учреждения через Комиссионера, производится Комиссионером через компьютерную программу ATS Комиссионера.

31. Возврат денежных средств за услуги, приобретенные у Комиссионера по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и порядке, установленном банком-эмитентом.

32. Возврат электронного билета покупателем производится в личном кабинете пользователя на сайте комиссионера во вкладке «Мои билеты»: необходимо нажать кнопку «Возврат»

33. Возврат денежных средств осуществляется следующим образом:

Наименование услуги	Условие возврата 100% от суммы электронного билета	Возврат денежных средств не осуществляется
Открытые теннисные корты	За 5 и более минут до начала оказания услуги	Менее чем 5 минут до начала оказания услуги
Крытые теннисные корты, бильярд, настольный теннис, бадминтон	За 6 и более часов до начала оказания услуги	Менее чем за 6 часов до начала оказания услуги
Плавание, семейное плавание, детский бассейн, джакузи, сауна	За 3 и более часов до начала оказания услуги	Менее чем за 3 часа до начала оказания

34. Обмен электронных билетов, приобретенных у Комиссионера, не производится.

## ГЛАВА 7 СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

35. Приобретая услуги, Покупатель дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относится:

паспортные данные;

иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем Учреждением в целях продажи, возврата электронных билетов, денежных средств, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без

ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновления, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, транспортную передачу персональных данных, а также осуществление любых действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Республики Беларусь.

36. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных Покупателя осуществляется в соответствии с законом Республики Беларусь от 7 мая 2021 № 99-З «О защите персональных данных».

37. Согласие на обработку персональных данных действует с момента приобретения услуг, а также заполнения заявления о возврате денежных средств и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Республики Беларусь.

## ГЛАВА 8 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

38. Настоящее Положение вступает в действие с момента утверждения приказом директора Учреждения и действует до принятия нового.

39. В случае изменения действующего законодательства применение настоящего Положения до внесения в него изменений осуществляется в части, не противоречащей законодательству.

40. В Положение могут быть внесены изменения и дополнения, которые оформляются путем внесения дополнений и изменений и утверждаются приказом директора Учреждения.

42. Ситуации, не нашедшие отражение в настоящем Положении, решаются на основании заявления Покупателя на имя директора учреждения в индивидуальном порядке согласно действующему законодательству.

Приложение  
к Положению о порядке продажи билетов,  
возврата денежных средств по приобретенным  
услугам

ЗАЯВЛЕНИЕ

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Директору  
государственного учреждения  
«Гомельский областной комплексный  
центр олимпийского резерва"  
Скурковскому А.Л.

от \_\_\_\_\_

(ФИО Покупателя)

паспорт: серия \_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_

проживающего по адресу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

тел. \_\_\_\_\_

Прошу вернуть мне денежные средства за приобретенные в кассе Учреждения  
услуги \_\_\_\_\_

на « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. в сумме \_\_\_\_\_

Причиной возврата является \_\_\_\_\_

Настоящим подтверждаю, что с Положением о порядке продажи билетов, возврата денежных  
средств по приобретенным услугам в учреждения ознакомлен(а) и возражений не имею.

Прошу осуществить возврат денежных средств в безналичном порядке на мою  
банковскую карту, с которой была произведена оплата за приобретенные услуги в  
кассе Учреждения.

Прошу осуществить возврат наличными денежными средствами при личном  
обращении в кассу Учреждения, при предъявлении документа удостоверяющего  
личность.

Документы к заявлению:

Чек № \_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО