

Утверждено
приказом КГАУК «ХКФ»
от 02.06.2020г. № 44/01-06

**Временные правила возврата билетов и абонементов
в случаях отмены или переноса мероприятий
Краевого государственного автономного учреждения культуры
«Хабаровская краевая филармония»
при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных
чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или
чрезвычайной ситуации в г. Хабаровске Хабаровского края**

(в редакции приказа от 10.06.2020г. №45/01-06)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 N 442 "Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части".

1.2. Настоящие Правила устанавливают особенности порядка и сроков возмещения стоимости билетов и абонементов в случаях отмены или переноса мероприятий, проводимых учреждением, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации в г. Хабаровске Хабаровского края.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале концертного зала (г. Хабаровск, ул.Шевченко,7) и на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://phildv.ru/>.

1.4. Информация об отмене или переносе мероприятий, проводимых учреждением, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1.1. настоящих Правил, размещается на официальном сайте в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет" <https://phildv.ru/>, а в случае переноса мероприятия также информация о дате и времени проведения такого мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 1.1. настоящих Правил, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или переносе мероприятий размещается не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 1.1. настоящих Правил.

В случае невозможности в установленный абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного мероприятия информация о переносе мероприятия, размещается на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://phildv.ru/> не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1.1. настоящих Правил.

1.5. При отмене проведения мероприятий филармония вправе предложить зрителю посетить то же или иное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 1.1. настоящих Правил, либо возместить посетителю полную стоимость билета. Абонементы представляют собой специальное предложение и могут подлежать возврату только до начала действия абонемента (первого концерта).

1.6. При переносе мероприятия филармония вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету, абонементу, либо обменять ранее приобретенный посетителем билет, абонемент на ваучер на перенесенное мероприятие. Форма ваучера на перенесенное мероприятие утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

Обмен посетителю ранее приобретенного билета, абонемента на ваучер на перенесенное мероприятие осуществляется филармонией или уполномоченным лицом по его инициативе:

в день обращения посетителя об обмене билета, абонемента на ваучер на перенесенное мероприятие в кассу филармонии (г. Хабаровск, ул.Шевченко,7) или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1.1 настоящих Правил;

в день обращения посетителя об обмене электронного билета, абонемента на электронный ваучер на перенесенное мероприятие в кассу филармонии (г. Хабаровск, ул.Шевченко,7) или к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен такой билет.

1.7. В случае, если филармония не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1.1 настоящих Правил, не определила дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместила информацию об этом на своем официальном сайте в информационно телекоммуникационной сети "Интернет", такое мероприятие считается отмененным.

2. Порядок возврата билетов и абонементов

2.1. Возврату подлежат только оригиналы билетов (абонементов), приобретенные в кассе Филармонии или у официальных представителей, с неповрежденным контролем.

2.2. В случае утраты, порчи билеты и абонементы не восстанавливаются и обмену не подлежат.

2.3. К возврату билеты принимаются на основании письменного заявления (Приложение).

2.4. В случае отмены, замены мероприятия зрителю по его инициативе Филармония возмещает полную стоимость билета (кроме билетов, приобретенных на сайте <https://www.dvhab.ru/>). Билеты, приобретенные на сайте <https://www.dvhab.ru/>, возмещаются ООО «Примнет».

2.4. Возврат полной стоимости билета, абонемента при отмене или переносе мероприятий, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1.1 настоящего Положения, осуществляется зрителю по его инициативе:

не позднее 180 дней со дня обращения зрителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонемента с помощью сайта <https://phildv.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который были оформлены и приобретены;

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента в кассу концертного зала, возврат может быть осуществлен не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1.1 настоящего Положения.

2.5. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, абонемента в кассу филармонии г. Хабаровск, ул.Шевченко,7) или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в пункте 1.1 настоящих Правил:

не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 1.5. настоящих Правил;

не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце первом пункта 1.6 настоящих Правил.

2.6. Возмещение стоимости билетов, абонементов в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки) осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

2.7. Возврат денежных средств за билеты и абонементы, приобретенные за безналичный расчет, производится также безналичным перечислением на карту или расчетный счет, с которого была произведена оплата.

2.8. В случае, указанном в пункте 1.7. настоящих Правил филармония обязана осуществить возврат полной стоимости билета, абонемента (ваучера на перенесенное мероприятие) посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонеента (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в кассу филармонии г. Хабаровск, ул.Шевченко,7);

в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, абонеента (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

3. Порядок обмена ваучеров

3.1. Обмен ваучеров на перенесенное мероприятие начинается не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного мероприятия на билет, абонемент, информацию об начале обмена размещается на официальном сайте филармонии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" <https://phildv.ru/>.

3.2. Обмен ваучеров на перенесенное на билет, абонемент осуществляется посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесенное мероприятие на билет, абонемент в кассу концертного зала или к уполномоченному лицу;

в день обращения посетителя об обмене электронного ваучера на перенесенное мероприятие на электронный билет, абонемент к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен такой электронный ваучер.

3.3. Ваучер на перенесенное мероприятие обменивается на билет, абонемент (электронный билет), дающие право посетить перенесенное мероприятие, дата и время которого были объявлены, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу, которые обменивались на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона (партер, балкон), в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, абонеента, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, абонемент, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу, которые обменивались на ваучер, филармонией предоставляется посетителю с его согласия билет, абонемент, дающие право посетить перенесенное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

□□□□□□

□□ □□ □□□□

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ

КЛИЕНТ:

ФАМИЛИЯ

□□□□□□□□□□□□□□□□

ИМЯ

□□□□□□□□□□□□□□□□

ОТЧЕСТВО

□□□□□□□□□□□□□□□□

ПАСПОРТ

□□ □□ □□□□□□

серия

номер

дата выдачи

□□.□□.□□□□□□г.

кем выдан

□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□

ДАТА ЗАЯВЛЕНИЯ:

□□д □□м □□□□г.

КОНТАКТНЫЙ ТЕЛЕФОН:

□□□□□□□□□□□□

НАЗВАНИЕ КОНЦЕРТА

□□□□□□□□□□□□□□□□

□□□□□□□□□□□□□□□□

КОЛИЧЕСТВО БИЛЕТОВ

□□

РЯД

□□

МЕСТО(А)

□□ - □□

ПАРТЕР



БАЛКОН

СПОСОБ ОПЛАТЫ:

НАЛИЧНЫЙ РАСЧЕТ / ОПЛАТА ПО КАРТЕ

ОПЛАТА ЧЕРЕЗ САЙТ

Прошу принять к возврату указанные билеты и вернуть денежные средства в размере:

(укажите сумму цифрами и прописью)

Реквизиты банка и р/счета (в случае оплаты банковской картой):

Билет и чек прилагаются. Достоверность данных подтверждаю: _____ (подпись)