

**Правила продажи, бронирования и возврата билетов (абонементов)
Краевого государственного автономного учреждения культуры
«Хабаровская краевая филармония»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 22.05.2003г. №54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями Федерального Закона, Федеральным законом Российской Федерации от 18.07.2019г. №193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», постановлением Правительства Российской Федерации 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" и регламентируют порядок продажи и возврата входных билетов (далее билет, билеты) и абонементов на концерты, представления, творческие вечера, литературно-музыкальные программы, спектакли, фестивали, конкурсы (далее- мероприятия), проводимые Филармонией.

1.2. Приобретая билет (абонемент) на мероприятия, проводимые Филармонией, зритель соглашается с данными правилами.

1.3. Билет и абонемент представляют собой изготовленный типографским способом бланки установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008г.) с обязательным предоставлением кассового чека (бланк строгой отчетности), сформированного в порядке, предусмотренном Законом № 54-ФЗ (за исключением ст.2 вышеуказанного ФЗ). Билет и абонемент содержат следующую информацию: дата и время начала мероприятия; место проведения мероприятия; место в зрительном зале; цена услуги; иная, предоставляемая в соответствии с законодательством Российской Федерации информация. Кассовый чек содержит реквизиты в соответствии с Законом № 54-ФЗ, Образцы оформления билетов (абонементов) размещаются на официальном сайте Филармонии <https://phildv.ru/>.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале концертного зала (г. Хабаровск, ул.Шевченко,7) и на официальном сайте Филармонии <https://phildv.ru/>

1.5. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить отдельные изменения в программы мероприятий, производить замену солистов. Изменения в программе мероприятия не являются достаточным основанием для возврата билета.

1.6. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты

(абонементы) и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями филармонии.

2. Порядок бронирования и продажи билетов и абонементов

2.1. Зритель может купить входные билеты и абонементы на мероприятия:

- в кассе Филармонии (Концертный зал, г. Хабаровск, ул. Шевченко, 7),
- на официальном сайте Филармонии <https://phildv.ru/>,
- у администраторов филармонии, действующих на основании должностных обязанностей,
- на сайте <https://afisha.yandex.ru/>,
- у лиц, уполномоченных на реализацию билетов (абонементов).

2.2. Список лиц, уполномоченных на реализацию билетов (абонементов) размещается на официальном сайте Филармонии <https://phildv.ru/>.

2.3. За 30 минут до начала мероприятия касса концертного зала Филармонии в первую очередь продает билеты на текущее мероприятие. Оплата за билеты (абонементы) производится за наличный и безналичный расчёт.

2.4. Цены на билеты (абонементы) устанавливаются Филармонией самостоятельно в соответствии с установленным порядком. Информация размещается в кассовом зале и на сайте учреждения (<https://phildv.ru/>),

2.5. Филармония оставляет за собой право изменять цены на билеты и абонементы.

2.6. Филармония предоставляет полную информацию о мероприятиях, программах, исполнителях, которая размещается на стендах кассового зала на сайте учреждения (<https://phildv.ru/>), а также по телефонам: +7(4212) 31-63-68, +7(4212) 32-89-51.

2.7. При покупке билетов и абонементов зритель имеет право получить информацию о программе мероприятий, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.

2.8. Условия продажи билетов (абонементов) по льготной цене определены Приказом генерального директора филармонии от 16.05.2019 №82/01-09, устанавливающим Порядок льготного посещения отдельным категориям граждан на приобретение входных билетов на мероприятия Филармонии. Информация о льготах и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на сайте Филармонии. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал контролёр имеет право просить предъявить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

2.9. Продажа билетов для льготных категорий лиц со скидками на сайте Филармонии <https://phildv.ru/> и на сайте <https://afisha.yandex.ru/> не производится.

2.10. Бронирование билетов (абонементов) осуществляется с началом продажи (заведение мероприятия в билетную программу учреждения) и завершается за час до начала мероприятия.

2.11. Зритель может забронировать входные билеты и абонементы на мероприятия:

- в кассе Филармонии (Концертный зал, г. Хабаровск, ул. Шевченко, 7),
- на официальном сайте Филармонии <https://phildv.ru/>,
- в отделе продаж и организации концертов (г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 8), тел. 8(4212) 328951.

2.12. Бронь на билеты (абонементы) сохраняется в течение 30-ти дней при условии, что до концерта (абонемента) осталось не менее 3-х дней. За день до концерта

места бронируются до 14.00 следующего дня. В день концерта места бронируются на один час, но не позднее, чем за 2 часа до начала концерта. Бронирование не осуществляется, если число свободных мест в камерном зале составляет менее 10, в концертном зале - менее 20 мест. При бронировании мест на сайте пользователь имеет право перебронировать выбранные места не более 3-х раз.

2.13. В случае если зритель не выкупил билет в срок, указанный в пункте 2.12., бронь автоматически снимается без информирования зрителя,

2.14. Для абонементов днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

3. Порядок возврата билетов и абонементов

3.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет по месту его приобретения до начала мероприятия.

3.2. Возврату подлежат только оригиналы билетов (абонементов), приобретенные в кассе Филармонии или у официальных представителей, с неповрежденным контролем с обязательным предоставлением кассового чека (бланк строгой отчетности), сформированного в порядке, предусмотренном Законом № 54-ФЗ (за исключением ст.2 вышеуказанного ФЗ).

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

3.4. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия зрителю по его инициативе Филармония возмещает полную стоимость билета (кроме билетов, приобретенных на сайте <https://afisha.yandex.ru/>). Билеты, приобретенные на сайте <https://afisha.yandex.ru/>, возмещаются ООО «Тикет Бэст». Возврат производится в срок до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия. Возврат позднее 10 дней после первоначальной даты мероприятия не производится.

3.5. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами возврат билета зрителем осуществляется в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации 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".

3.6. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия, не предусмотренного п.3.4, п.3.5 настоящих правил, зритель имеет право при возврате билета (абонемента):

- не позднее чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100% (сто процентов) цены билета, абонемента;
- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 50% (пятидесяти процентов) цены билета, абонемента;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия получить обратно не менее 30% (тридцати процентов) цены билета, абонемента;
- в случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия по причинам, не предусмотренным п.3.5, настоящих правил, менее чем за 3 (три) дня до дня проведения мероприятия стоимость зрителю билета, абонемента не возвращается.

3.7. Билеты, купленные по специальной цене (с групповой скидкой и для сопровождающего инвалида I группы), подлежат возврату в составе всей покупки (общего числа единовременно купленных билетов), что являлось условием назначения соответствующей цены.

3.8. Билеты или абонементы, реализованные в рамках акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов к возврату не принимаются.

3.9. Филармония при возврате зрителем билета или абонемента на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое мероприятие, проводимое Филармонией, либо вернуть стоимость билета или абонемента.

3.10. Возврат денежных средств за билеты и абонементы, производится безналичным перечислением на расчетный счет.

3.11. Абонементы представляют собой специальное предложение и могут подлежать возврату только до начала действия абонемента (первого концерта).

3.12. Возврат денежных средств за билеты и абонементы, приобретенные в день покупки в кассе концертного зала филармонии (г. Хабаровск, ул. Шевченко, 7) производится в тот же день до закрытия смены кассира. В остальных случаях возврат денежных средств за билеты производится в соответствии с Законодательством Российской Федерации.

3.13. К возврату билеты принимаются на основании письменного заявления (Приложения № 2, №3, №4).

3.14. Филармония оставляет за собой право изменять условия продажи и возврата билетов и абонементов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте не менее чем за 10 дней до начала их действия.

В КГАУК «Хабаровская краевая филармония»

От _____
(указать фамилию, имя, отчество посетителя)

_____ (указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление о возврате по инициативе посетителя

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
(указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент)) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

_____ (Наименование зрелищного мероприятия)

_____ (Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия)

Уровень зрительного зала _____ Ряд _____ Место _____

_____ (Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента))

_____ (Серия и номер билета)

Форма оплаты покупки билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента):

Наличный расчет Безналичный расчет Касса концертного зала Официальный сайт филармонии

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Реквизиты банка и р/счета

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____
(указать организацию исполнительских искусств)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

_____ (заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате:

В КГАУК «Хабаровская краевая филармония»От _____
(указать фамилию, имя, отчество посетителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя

Прошу произвести возврат денежных средств за _____

(указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент)) в

связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

(Наименование зрелищного мероприятия)

(Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия)

Уровень зрительного зала _____ Ряд _____ Место _____

(Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента))

(Серия и номер билета)

Форма оплаты покупки билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента):

 Наличный расчет Безналичный расчет Касса концертного зала Официальный сайт филармонии

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 7) Реквизиты банка и р/счета

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

по телефону, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;

по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

(дата)_____
(подпись) (фамилия, инициалы)

(заполняется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом)

Заявление принято: «___» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «___» _____ 20__ г.

Решение о возврате

В КГАУК «Хабаровская краевая филармония»

От _____

(указать фамилию, имя, отчество посетителя)

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление о возврате в связи со смертью члена семьи или близкого родственника

Прошу произвести возврат денежных средств за _____
 (указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент))

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника.

(Наименование зрелищного мероприятия)

(Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия)

Уровень зрительного зала _____ Ряд _____ Место _____

(Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента))

(Серия и номер билета)

Форма оплаты покупки билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента):

 Наличный расчет Безналичный расчет Касса концертного зала Официальный сайт филармонии

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).
- 8) Реквизиты банка и р/счета

О принятием решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.
- вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов, утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств, ознакомлен (а).

Выражаю свое согласие на обработку _____

(указать организацию исполнительских искусств)

персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____
 (дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате

