УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом генерального
директора КГАУК «ХКФ»
от 30.06.2022г.

№ 01-06/193

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

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с требованиями

- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции Федерального закона от 18.07.2019г. № 193-ФЗ);
- Закона Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федерального закона от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Постановления Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 года № 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»;
- Приказа Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 года N 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Методических указаний о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации (письмо Министерства культуры Российской Федерации от 15 июля 2009 года № 29-01-39/04);
- Постановления Правительства Российской Федерации от 08 сентября 2021года №1521 «О социальной поддержки молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры»;
- иных нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность учреждений культуры и театров.

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

1.3. Билет (абонемент) представляет собой изготовленный типографским способом бланк установленной формы с обязательным предоставлением кассового чека (бланк строгой отчетности), сформированного в порядке, предусмотренном Законом № 54-ФЗ (за исключением ст.2 вышеуказанного ФЗ). Билет (абонемент)

содержит 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.

1.5. Филармония 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. Филармония не несет ответственности за поддельные билеты (абонементы) и билеты (абонементы), приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями филармонии.

2. Порядок бронирования и продажи билетов (абонементов)

2.1. Зритель может приобрести билеты (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 интернет-ресурсах агентов, указанных на официальном сайте Филармонии;
- у лиц, уполномоченных на реализацию билетов (абонементов).

2.2. Список интернет-ресурсов агентов, администраторов и лиц, уполномоченных на реализацию билетов (абонементов), размещается на официальном сайте Филармонии.

2.3. За 30 минут до начала мероприятия касса концертного зала Филармонии в первую очередь продает билеты на текущее мероприятие.

2.4. Оплата за билеты (абонементы) производится за наличный, безналичный расчёт, Пушкинской картой.

2.5. Цены на билеты (абонементы) устанавливаются Филармонией самостоятельно в соответствии с установленным порядком. Информация о стоимости билетов размещается в кассовом зале и на сайте учреждения.

2.6. Филармония оставляет за собой право изменять цены на билеты (абонементы).

2.7. Филармония предоставляет полную информацию о мероприятиях, программах, исполнителях, которая размещается на стендах кассового зала и на сайте учреждения, а также по телефонам: +7(4212) 31-63-68, +7(4212) 32-89-51.

2.8. Филармония не гарантирует, что сайт (https://phildv.ru/) будет соответствовать требованиям клиента. Сайт будет работать непрерывно, быстро, надежно и без ошибок.

2.9. При покупке билетов (абонементов) зритель имеет право получить информацию о программе мероприятий, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.

2.10. Условия продажи билетов (абонементов) по льготной цене определены Приказом генерального директора от 16.05.2019 №82/01-09 «Об утверждении Положения о порядке льготного посещения». Информация о льготах и условиях их

предоставления размещается в кассовом зале и на сайте Филармонии. Льготные билеты (абонементы) приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал контролёр имеет право просить предъявить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

2.11. Продажа билетов (абонементов) для льготных категорий лиц со скидками на сайте Филармонии и на интернет-ресурсах агентов не производится.

2.12. При проведении акций билеты (абонементы) с акционными скидками можно приобрести в кассе Филармонии, на сайте Филармонии, на интернет-ресурсах агентов.

2.13. Бронирование билетов осуществляется с началом продажи и завершается за час до начала мероприятия.

2.14. Бронирование абонементов осуществляется с началом продажи и завершается за час до начала первого предусмотренного абонементом мероприятия.

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

- в кассе Филармонии;
- на официальном сайте Филармонии;
- в отделе продаж (г. Хабаровск, ул. Муравьева-Амурского, 8), тел. 8(4212) 328951;
- у администраторов филармонии.

2.16. Бронь на билеты сохраняется в течение 30-ти дней при условии, что до мероприятия осталось не менее 3-х дней. За день до мероприятия места бронируются до 14.00 следующего дня. В день мероприятия места бронируются на один час, но не позднее, чем за 2 часа до начала концерта. При бронировании мест на сайте пользователь имеет право перебронировать выбранные места не более 3-х раз.

2.17. Бронь на абонементы сохраняется в течение 30-ти дней при условии, что до первого предусмотренного абонементом мероприятия осталось не менее 3-х дней.

2.18. В случае если зритель не выкупил билет (абонемент) в срок, указанный в пункте 2.16-2.17, бронь автоматически снимается без информирования зрителя.

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

2.20. В случае приобретения зрителем билетов (абонементов) он-лайн, ему на электронную почту высылается электронный билет (абонемент) и чек (ст. 1.2 Федерального закона от 22.05.2003г. 54-ФЗ), оригинал билета при этом не распечатывается. Для прохода на мероприятие покупатель должен предъявить контролеру электронный билет (абонемент) на экране мобильного устройства, либо распечатанный в масштабе 1:1 на белой бумаге формата А-4. Проход в зрительный зал осуществляется после сличения контролером на входе в концертный зал уникального штрих-кода (QR-кода), указанного в билете (абонементе). Электронный билет (абонемент) действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший электронный билет (абонемент), будет рассматриваться, как законный обладатель билета и будет допущен в зал. Перепечатывание и копирование билета (абонемента) запрещается.

3. Порядок возврата билетов (абонементов)

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

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

3.3. Возврату подлежат только оригиналы билетов (абонементов) с неповрежденным контролем, приобретенные в кассе Филармонии, на официальном сайте Филармонии, у администраторов Филармонии, на интернет-ресурсах агентов, с обязательным предоставлением кассового чека (бланк строгой отчетности), сформированного в порядке, предусмотренном Законом № 54-ФЗ (за исключением ст.2 вышеуказанного ФЗ).

3.4. В случае утраты, порчи билет (абонемент) не восстанавливается и обмену нс подлежит.

3.5. В случае отмены, замены либо переноса мероприятия зрителю по его инициативе Филармония возмещает полную стоимость билета (абонемента), кроме билетов (абонементов), приобретенных на интернет-ресурсах агентов и у лиц, уполномоченных на распространение билетов. Возврат стоимости билетов (абонементов) производится по месту приобретения. Возврат в случае отмены, замены либо переноса мероприятия производится в срок до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия. Возврат позднее 10 дней после первоначальной даты мероприятия не производится.

3.6. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, 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".

3.7. В случае отказа зрителя от посещения проводимого мероприятия, не предусмотренного п.3.4, п.3.5 настоящих правил, зритель имеет право при возврате билета (для абонемента – первого мероприятия, входящего в абонемент):

- 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.

3.8. 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.

3.9. Билеты (абонементы), реализованные в рамках акций (в том числе с использованием помокода), предусматривающих особые условия приобретения билетов (абонементов), к возврату не принимаются.

3.10. Филармония при возврате зрителем билета (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. Посещение другого мероприятия производится при наличии свободных мест на основании заявления зрителя (Приложение №1).

3.11. Возврат денежных средств за билеты (абонементы) производится:

- при безналичной оплате перечислением на расчетный счет;
- при оплате наличными возврат производится наличными или перечислением на расчетный счет.

3.12. При оплате билета (абонемента) Пушкинской картой возврат денежных средств производится на ту же карту.

3.13. Возврат денежных средств за билеты (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 (абонементы) производится в соответствии с Законодательством Российской Федерации.

3.14. К возврату билеты (абонементы) принимаются на основании письменного заявления (Приложения №2-№4).

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

Приложение №2

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/счста

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:

Приложение №3

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/счста

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 возврат

Приложение №4

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/счста

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)

Заявление принято: «__ »_____20 __ г. _____ (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «____ » _____20____ г.

Решение о возврате

Приложение №1

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 посещении другого мероприятия

Прошу разрешить посещение мероприятия_____
(указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент))
в связи с заменой, отменой, переносом (нужное подчеркнуть)

_____
(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)

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: