

АВТОНОМНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
«ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ФИЛАРМОНИЯ»

пр. Коммунистический, 16
г. Горно-Алтайск
Республика Алтай, 649000
Тел/факс: (38822) 27825
au_ra.gos.filarmoniya@mail.ru



АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
АВТОНОМНЫЙ
УЧРЕЖДЕНИЕЗИ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ФИЛАРМОНИЯЗЫ»

Коммунистический пр., 16
Горно-Алтайск к.
Алтай Республика, 649000
Тел/факс: (38822) 27825
au_ra.gos.filarmoniya@mail.ru

«18» октября 2022г. № 135

ПРИКАЗ

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов (абонементов) на мероприятия, проводимые АУ РА «Государственная филармония»

В соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ, «Основами российского законодательства о культуре» от 09.11.1992 № 3612-01 (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 № 193 ФЗ), Федеральным законом от 22.05.2003 № 54 ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 № 257 ФЗ «Об утверждении бланков строгой отчетности», Уставом АУ РА «Государственная филармония»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов (абонементов) на мероприятия АУ РА «Государственная филармония».
2. Никодовой Т.А.- помощнику художественного руководителя, в трехдневный срок после утверждения, разместить на официальном сайте организации «Правила продажи и возврата билетов (абонементов) на мероприятия АУ РА «Государственная филармония».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Художественный руководитель

Ю.В. Романович

С приказом ознакомлен(а):
«__»____2022г

Т.А. Никодова

Утверждено
приказом АУ РА «Государственная
филармония»
от «18» октября 2022г. №135

Правила продажи и возврата билетов (абонементов) на мероприятия, проводимые АУ РА «Государственная филармония»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ, «Основами российского законодательства о культуре» от 09.11.1992 № 3612-01 (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 № 193 ФЗ), Федеральным законом от 22.05.2003 № 54 ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 № 257 ФЗ «Об утверждении бланков строгой отчетности», Уставом автономного учреждения Республики Алтай «Государственная филармония» (далее – Филармония) и регламентируют порядок продажи и возврата входных билетов (далее – билет, билеты) и абонементов на концертные и другие мероприятия художественно-творческого характера (далее – мероприятия), проводимые Филармонией.

1.2. В настоящих правилах используются следующие понятия:

Мероприятие – концерт или другое мероприятие художественно-творческого характера, проводимое Филармонией;

Покупатель – физическое или юридическое лицо, осуществляющее покупку билетов или абонементов в билетной кассе, на официальном сайте Филармонии, у уполномоченных агентов по распространению билетов или на основании договора о приобретении билетов;

Зритель – физическое лицо, посещающее мероприятия Филармонии на основании предъявления билета или абонемента установленной формы;

Билет – бланк установленной формы (в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008 г., отпечатанный типографским способом и содержащий следующую информацию: дата и время начала мероприятия; место (зал) проведения мероприятия; сектор, ряд, место в зрительном зале; цена услуги; индивидуальный штрих-код, иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию), подтверждающий право пропуски на мероприятие;

Абонемент – бланк установленной формы (в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17.12.2008 г.), подтверждающий право пропуски на серию мероприятий в течение одного сезона, объединенных общей тематикой или по иному признаку;

Электронный билет или абонемент (в том числе личный филармонический абонемент) – совокупность информации (параметров), сформированной в автоматизированной системе продажи билетов Филармонии, подтверждающей бронирование и оплату билета (абонемента) дистанционным способом. Электронный билет (абонемент) содержит все сведения и атрибуты обыкновенного билета (абонемента), характеризующие право на посещение определенного культурно-зрелищного мероприятия и идентифицирующие его по персональному штрих-коду;

Заказ – это единовременное разовое действие пользователя по бронированию и (или) покупке одного или нескольких мест на одно мероприятие (или серию мероприятий, объединенных в абонемент), выбранных пользователем и объединенных в автоматизированной системе продажи билетов (далее – Система) единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных мест из общей продажи в Системе;

Кассовый чек – первичный учетный документ, сформированный с применением контрольно-кассовой техники (ККТ) в электронной форме и (или) отпечатанный с применением ККТ при расчете с покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления;

Агент – физическое или юридическое лицо, уполномоченное реализовывать билеты и абонементы (в том числе электронные билеты и абонементы) на мероприятия Филармонии на основании договора, заключенного в соответствии с законодательством РФ.

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовых залах и на официальном сайте Филармонии <http://filarmonia04.ru>

1.4. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые Филармонией, покупатель соглашается с данными Правилами продажи и возврата билетов и Правилами посещения мероприятий.

1.5. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуарной афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Филармонии оставляет за собой право в исключительных случаях вносить отдельные изменения в программы мероприятий, производить замену солистов. Незначительные изменения в программе мероприятия (до 20 % длительности программы) не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок бронирования и продажи билетов и абонементов

2.1. Зритель может забронировать и купить входные билеты и абонементы на мероприятия в кассах Филармонии:

Национальный театр (г. Горно-Алтайск, пр-кт Коммунистический, 16), режим работы кассы с 10.00 до 18.00, перерыв с 14.00 до 15.00;

На официальном сайте Филармонии <http://filarmonia04.ru>, а также у агентов по распространению билетов: билетного оператора <https://quicketickets.ru/> и физических лиц, действующих на основании гражданско-правового договора.

2.2. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты (абонементы) и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Филармонии.

2.3. Получить информацию о наличии билетов и абонементов на мероприятия и произвести предварительное бронирование мест зритель может в кассе Филармонии, по телефону: 8(38822)22-5-77, 8(38822)27-8-25 (информатор в будни), на официальном сайте <http://filarmonia04.ru>

2.4. Бронь на билеты сохраняется в течение 3-х дней с момента бронирования и снимается автоматически за 2 суток до начала мероприятия.

2.5. Бронь на абонементы сохраняется в течение 10 дней и автоматически снимается за 3 суток до начала первого концерта в абонементе.

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

2.7. За 30 минут до начала мероприятия кассы, в первую очередь продают билеты на текущий концерт.

2.8. Согласно Федеральному закону от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (ст. 9.2, п. 4) и Положение об оказании платных услуг, цены на билеты и абонементы устанавливаются Филармонией самостоятельно.

2.10. Билет или абонемент приобретается для каждого зрителя, в том числе для детей с 3-х лет. В случае повреждения, порчи и утраты билетов или абонементов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

2.11. Стоимость билетов на официальном сайте филармонии <http://filarmonia04.ru> соответствует стоимости билетов в кассах и не содержит сервисных сборов.

2.12. При покупке билетов в кассе покупатель получает кассовый чек, отпечатанный с помощью ККТ, при покупке билетов на сайте – электронный кассовый чек на адрес электронной почты.

2.13. Кассовый чек не является основанием для пропуска зрителя на мероприятие.

3. Порядок формирования, бронирования и продажи личных филармонических абонементов (ЛФА)

3.1. Личный филармонический абонемент оформляется на одного человека. Чтобы посещать концерты вдвоем, необходимо оформить два ЛФА.

3.2. ЛФА можно оформить через администратора, позвонив по телефону 8(38822)27-8-25 (в будние дни, с 09.00-18.00, перерыв с 13.00-14.00).

3.3. Личные филармонические абонементы возврату и обмену не подлежат.

4. Порядок возврата билетов и абонементов

4.1. Порядок возврата билетов установлен в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ, предусмотренного «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1.

4.2. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет в кассу Филармонии не позднее, чем за 1 (один) день до даты проведения мероприятия (за исключением случаев отмены, замены программы мероприятия).

4.2.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия и вернуть электронный билет, купленный онлайн не позднее чем за 72 часа до начала мероприятия.

4.3. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Филармонии, за исключением случаев, указанных в п. 4.7. настоящих Правил, покупатель при возврате билета, как обыкновенного, так и электронного (в том числе при возврате билета, приобретенного по льготе) получает денежные средства в размере:

- При покупке билета в кассе учреждения:
 - 100 % номинальной стоимости билета – при возврате не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия;
 - 50 % номинальной стоимости билета – при возврате менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия;
 - 30 % номинальной стоимости билета – при возврате менее чем за 5 (пять) дней не позднее, чем за 72 (семьдесят два) часа до дня проведения мероприятия.
 - При отказе Покупателя от посещения мероприятия филармонии менее, чем за 72 часа возврат денежных средств не производится!
- При покупке билета на официальном сайте Филармонии <http://filarmonia04.ru>, а также у агентов по распространению билетов: билетного оператора <https://quicktickets.ru/>:
 - 100 % номинальной стоимости билета – при возврате не позднее, чем за 72 (семьдесят два) часа до дня проведения мероприятия.
 - При отказе Покупателя от посещения мероприятия филармонии менее, чем за 72 часа возврат денежных средств не производится!

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

4.4. Возврату подлежат только оригиналы билетов, приобретенные в соответствии с п. 2.1, с неповрежденной и неизменной информацией о стоимости билетов и неповрежденным штрих-кодом. В случае утраты, порчи билеты и абонементы не восстанавливаются и обмену не подлежат.

4.5. В случае непосещения зрителем концерта по личной причине, в случае нарушения Порядка посещения мероприятий стоимость билета, абонемента не возвращается.

4.6. В случае отмены или переноса мероприятия возврат билетов производится в срок до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия с компенсацией 100 % стоимости билета.

В случае замены программы мероприятия (существенного изменения программы и состава исполнителей в объеме 80 % и более от времени звучания) зритель может вернуть билет в кассу до начала концерта с компенсацией его стоимости в размере 100 %.

4.7. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Филармонией зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, служебной командировкой посетителя, смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета осуществляется на основании личного заявления (с приложением копий подтверждающих документов) с компенсацией 100 % денежных средств до начала мероприятия. В случае невозможности возврата билета до начала мероприятия, посетитель при вышеуказанных обстоятельствах имеет право замены пропущенного по билету (абонементу) мероприятия на мероприятие сходного жанра, состава исполнителей и стоимости.

4.8. Билеты, купленные по специальной цене, возврату не подлежат, за исключением случаев, указанных в п. 4.7. настоящих Правил.

4.9. Возврат денег за билеты и абонементы, приобретенные за безналичный расчет, производится также безналичным перечислением на карту или счет, с которого была произведена оплата.

4.10. Возврат билетов, приобретенных у Агентов по распространению билетов, осуществляется в кассе Агента.

4.11. Абонементы представляют собой специальное предложение и могут подлежать возврату лишь в случаях возникновения у зрителя обстоятельств непреодолимой силы, препятствующих посещению мероприятий, но не позднее, чем за 3 (три) дня до начала первого концерта в составе абонемента.

Личные филармонические абонементы возврату и обмену не подлежат.

4.12. 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.

5. Правила продажи, использования и возврата электронных билетов (абонементов)

5.1. Сервис покупки электронных билетов доступен на официальном сайте филармонии <http://filarmonia04.ru>, билетного оператора <https://quicketickets.ru/>.

Сообщая запрашиваемую информацию, пользователь дает свое полное, информированное, сознательное согласие на обработку предоставленных персональных данных в целях оформления электронного билета в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

Оплата заказа на сайте происходит через авторизационный сервер процессингового центра с использованием банковских карт следующих платежных систем:

Visa MasterCard Мир

При оплате заказа банковской картой обработка информации и платежа происходит на авторизационном сервере процессингового центра Банка. Это значит, что конфиденциальные данные (реквизиты карты) Пользователя не поступают на сайт Филармонии. Информация по защищенному каналу связи SSL передается в зашифрованном виде напрямую на авторизационный сервер банка. Безопасность обработки интернет-платежей через банк гарантирована международным сертификатом безопасности PCI DSS.

Места, выбранные, но не оплаченные пользователем по каким-либо причинам в течение 30 минут, по истечении указанного времени автоматически высвобождаются в продажу.

При успешном проведении платежа и присвоении заказу статуса «Заказ оплачен» в личном кабинете пользователя становится доступным к распечатке бланк электронного билета (абонемент), который содержит уникальный код, сгенерированный системой для идентификации реализованной концертной услуги и пропуска на мероприятие через систему электронного контроля.

На каждое место в заказе формируется отдельный электронный билет (абонемент).

Продажа билетов на сайте закрывается за 30 мин. до начала мероприятия, абонементов – за 3 часа до начала первого концерта абонементной серии.

Филармония оставляет за собой право отказать пользователю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервисов сайта, в том числе, при большом количестве аннулированных заказов.

Продажа билетов для льготных категорий лиц (ветераны, инвалиды, военнослужащие, студенты, члены многодетных семей) со скидками на сайте не производится.

5.2. Правила использования электронных билетов, абонементов:

Электронный билет, абонемент (в том числе личный филармонический абонемент) необходимо предъявить при входе в зал контролеру для пропуска на мероприятие в распечатанном виде или на экране мобильного устройства.

Пользователь несет полную ответственность за сохранность электронного билета (абонемент), как личной собственности. Пользователь обязан не допускать его копирования и/или иного воспроизведения, передачи третьим лицам, деформирования. В случае предъявления к пропуску на мероприятие дубликата электронного билета (абонемент), пропуск будет осуществлен по электронному билету, предъявленному первым.

При необходимости покупатель может обменять электронный билет на стандартный бланк билета, обратившись в администрацию филармонии по адресу: г. Горно-Алтайск, пр-кт. Коммунистический, 16. Замена билета производится в будние дни с 10.00 до 17.30 при предъявлении документа, удостоверяющего личность и/или банковской карты, с которой была произведена оплата.

Получение билета, оформленного на стандартном бланке, производится однократно. При утрате или порче билета повторная замена электронного билета не производится.

Филармония может отказать пользователю в выдаче бланка строгой отчетности, а также в пропуске на мероприятие по следующим основаниям:

- платежная система информировала о совершении или о подозрении на совершение мошеннической операции с использованием данных банковской карты пользователя;
- по соответствующему электронному билету (абонементу) был совершен возврат платежа пользователю;
- по соответствующему электронному билету (абонементу) бланк строгой отчетности уже был выдан ранее.

Все вопросы, связанные с операциями покупки, возврата, использования электронных билетов и абонементов, пользователь может адресовать администратору: тел: +7 (38822) 2-78-25, электронная почта: au_ra.gos.filarmoniya@mail.ru

5.3. Правила возврата электронных билетов

Пользователь может вернуть билет, оплаченный с использованием сервисов сайта и потребовать возврата платежа не позднее, чем за 72 часа до начала мероприятия.

При отказе Покупателя от посещения мероприятия и возврате электронного билета, на банковскую карту будет возмещена сумма средств с возможными удержаниями в зависимости от срока возврата билета, согласно п. 4.3. настоящих Правил.

Возврат платежа осуществляется на основании заявления пользователя установленной формы (Приложение 1 к настоящему порядку), заверенного личной подписью и направленного на адрес электронной почты: au_ra.gos.filarmoniya@mail.ru в сканированном виде. Заявление считается принятым к исполнению после его регистрации и отправки пользователю ответного письма с номером регистрации.

Возврату может подлежать часть оплаченного заказа (в случае покупки пользователем более 1 места в заказе). При этом в заявлении о возврате пользователь должен указать конкретные места (из общего числа купленных мест) и их стоимость.

Возврат платежа осуществляется на банковскую карту пользователя, с которой была произведена оплата заказа в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента принятия к исполнению заявления о возврате.

В случае отмены, замены или переноса мероприятия Филармония осуществляет возврат платежа на банковскую карту пользователям, осуществившим заказ, в течение 10 рабочих дней, предварительно уведомив пользователей о невозможности оказания концертной услуги.

Филармония не компенсирует стоимость неиспользованных билетов, абонементов.

6.Порядок посещения мероприятий

6.1.Вход на мероприятия осуществляется по билетам и абонементам Филармонии установленного образца на мероприятия, указанные в билете, абонементе.

6.2.Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

6.3.Использование билета на текущее мероприятие подтверждается гашением сектора «контроль» в бланке билета (абонемента) билетным контролером либо фиксацией уникального числового кода (штрих-кода), содержащегося в бланке билета (электронного билета) или абонемента (электронного абонемента) в системе электронного билетного контроля посредством сканирующего устройства.

6.4.Один билет дает право посещения мероприятия одному зрителю, в том числе при посещении детских мероприятий.

6.5.На дневные детские мероприятия дети до 1 года допускаются бесплатно при наличии билета для сопровождающего взрослого на одно место.

6.6.На вечерние мероприятия допускаются дети с 6 лет по билетам полной стоимости.

6.7.Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию работника концертного зала.

6.9.Владелец билета обязан занимать место в соответствии с купленным билетом.

6.10.Опоздавший зритель, допущенный в зал после начала мероприятия, не вправе требовать занять место, купленное им по билету до антракта. В этом случае зритель должен занять место, предложенное контролером.

6.11. Пропуск слушателей в залы Филармонии начинается за 15 минут до начала мероприятия. Время начала мероприятия указано в билете.

6.12. В целях обеспечения безопасности вход в Филармонию осуществляется через рамку металлоискателя, в присутствии сотрудников отдела охраны. В случае сигнала рамки сотрудники отдела охраны производят осмотр личных вещей посетителя. В случае необходимости досмотр личных вещей посетителя осуществляют сотрудники полиции в присутствии понятых.

6.13. Запрещается проносить на мероприятие: оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, газовое и газовые баллончики); наркотики и наркосодержащие препараты, приспособления для их применения; бьющиеся, колющие и режущие предметы. С вышеуказанными предметами посетители на мероприятие не допускаются.

6.14. На мероприятия не допускаются слушатели в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, агрессивно себя ведущие или мешающие другим посетителям.

6.15. Запрещается проходить в зрительный зал в верхней одежде, с крупногабаритными предметами, напитками, продуктами питания, пиротехническими средствами. Верхняя одежда и крупногабаритные предметы слушателей должны быть сданы в гардероб (не более одной вещи на один номер). Администрация Филармонии не несет ответственности за утерянные во время нахождения на концерте личные вещи посетителей в случае, если они не сданы в гардероб.

6.16. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2012 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в зданиях Филармонии запрещено.

6.17. Слушатели обязаны отключить свои мобильные средства связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации после 3-го звонка на всё время мероприятия.

6.18. Во время мероприятия запрещается вставать с места, разговаривать, мешать остальным слушателям.

6.19. Лица, нарушающие установленные Правила, могут быть удалены из здания филармонии без возмещения стоимости билета.

6.20. Посещая мероприятия Филармонии, зритель тем самым предоставляет свое разрешение на все виды фото-, видео и киносъемок его персоны, и публичное использование этих материалов Филармонией.

6.21. Контроль за организацией и проведением мероприятий осуществляется администраторами залов и контролерами, к которым можно обратиться по всем возникающим вопросам.

6.22. Программы мероприятий являются интеллектуальной собственностью Филармонии. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить фото- и видеосъемку, аудиозапись мероприятия без письменного разрешения администрации Филармонии.

6.23. Находясь в залах Филармонии, зрители должны соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.

6.24. Сотрудники Филармонии вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей. Зрители, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть привлечены к административной ответственности.

АУ РА «Государственная филармония для сбора статистики использует подсистему «Цифровая культура». На основе этих данных мы делаем наш сайт лучше и эффективнее для пользователей. Вы можете отключить cookie в настройках безопасности вашего браузера. Обратите внимание, что в случае, если использование сайтом файлов cookie отключено, некоторые возможности и услуги сайта могут быть недоступны.