

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ  
«ВОЛГОГРАДСКАЯ ФИЛАРМОНИЯ»**

**ПРИКАЗ**

«19» 06 2025 г.

№ 01-385/1

Об утверждении Правил  
бронирования, покупки и  
возврата билетов/абонементов

В целях осуществления уставной деятельности Государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградская филармония»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Правила бронирования, покупки и возврата билетов/абонементов государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградская филармония»
2. Ввести Правила бронирования, покупки и возврата билетов/абонементов государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградская филармония» в действие.
3. Начальнику отдела продаж Филипповой С.В. ознакомить сотрудников отдела продаж государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградская филармония» с Правилами бронирования, покупки и возврата билетов/абонементов под роспись.
4. Начальнику отдела рекламы и маркетинга Филипповой Я.И. разместить приказ на официальном сайте государственного бюджетного учреждения культуры «Волгоградская филармония».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора ГБУК Ламах М.В.

Директор



М.В. Ребров

## Правила бронирования, покупки и возврата билетов/абонементов

### 1. ТЕРМИНЫ

- 1.1 Билет, электронный билет – документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение филармонического Мероприятия, проходящее на площадке филармонии или на иной выездной площадке. Билет выполнен на бланке установленной формы, действие билета распространяется на конкретное время и дату.
- 1.2 Льготный билет – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющий право отдельных категорий граждан, утверждённых локальными нормативными актами, на посещение мероприятия, проводимого Филармонией, на льготной основе.
- 1.3 Абонемент – единый билет, дающий право его обладателю на посещение серии концертных программ филармонии, объединённых определённым жанром или идеей.
- 1.4 Мероприятие – это театрально-зрелищное, культурно-просветительское и зрелищно-развлекательное публичное исполнение музыкальных, театральных и эстрадных номеров и постановок.
- 1.5 Зритель – физическое лицо, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, имеющее право на посещение зрелищного Мероприятия, оплатившее билет (электронный билет, льготный билет, абонемент)

### 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
  - Гражданским кодексом РФ;
  - Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
  - Приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008г. №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
  - Федеральным законом от 27.07.2006г. №152 «О персональных данных»;
  - Федеральным законом от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
  - Иными законодательными и нормативными актами РФ.
- 2.2 Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Филармонии <http://volgogradfilarmonia.ru> и являются договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Филармонией и Покупателем по покупке билетов. При покупке билета, абонемента Зрителю выдается Кассовый чек.

- 2.3 Филармония предоставляет информацию о концертах (программа, исполнители) которая размещается на стендах кассового зала и на сайте Филармонии. Информацию о концертах можно получить по телефонам 8(8442)38-66-00 и по электронной почте [vf\\_post@volganet.ru](mailto:vf_post@volganet.ru)
- 2.4 Билеты и абонементы на Мероприятия Филармонии продаются только через:
- Кассу, расположенную в здании филармонии по адресу: г. Волгоград, ул. Набережная 62-ой Армии, д.4;
  - Сайт филармонии <https://volgogradfilarmonia.ru> (online-продажа);
  - Агентов по распространению билетов филармонии, действующих на основании договоров гражданско-правового характера;
  - Официальных партнеров Филармонии по реализации билетов.
- 2.5 Билетный бланк изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:
- наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия билета обозначается двумя буквами (например, АБ, АВ и т.п.). Серия и тираж устанавливаются Филармонией при сдаче заказа типографии;
  - наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;
  - местонахождение Филармонии;
  - идентификационный номер Филармонии;
  - вид услуги;
  - стоимость услуги в денежном выражении;
  - иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.
- Художественное оформление билетов, абонементов внесение дополнительной информации, техническое редактирование производится Филармонией самостоятельно. Бланк билета должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке обязательно указывается серия и номер бланка.
- 2.6 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 права вносить изменения в состав исполнителей концертной программы Филармонии без предварительного уведомления. Изменения в составе исполнителей концертной программы не являются достаточным основанием для возврата билета.

### 3. БРОНИРОВАНИЕ И ПОКУПКА БИЛЕТОВ/АБОНЕМЕНТОВ

- 3.1 Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассах Филармонии:
- с 10.00 часов до 19.00 часов (без выходных) по адресу: г. Волгоград, ул. Набережная 62-ой Армии, д.4;
  - на официальном сайте Филармонии <https://volgogradfilarmonia.ru>
- Филармония оставляет за собой право изменить график работы билетных касс.
- 3.2 По желанию покупателя возможно провести бронирование билетов на концерты:
- По телефону 8(8442)38-66-00 через билетного кассира;
- Забронированные билеты должны быть выкуплены в трехдневный срок, абонементы – в десятидневный срок. Если билеты или абонементы не выкуплены своевременно, бронь снимается без информирования покупателя. Филармония оставляет за собой право изменять срок действия брони, заранее информируя покупателей. Бронирование начинается одновременно с продажей концерта.
- 3.3 Зритель может приобрести билет в режиме реального времени на сайте Филармонии нажав кнопку «купить билет» на главной странице, в разделе «Афиша», или на

странице желаемого филармонического мероприятия. При покупке билетов через Интернет Покупатель:

- Оформляет согласие на обработку персональных данных,
- Самостоятельно выбирает места в зале из свободных,
- Принимает решение о получении информации по рассылке,
- Для оплаты покупки Вы будете перенаправлены на платежный шлюз Банка-эквайера для ввода реквизитов Вашей карты (МИР, Mastercard, VISA). Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО «Сбербанк России». Производит расчет через платежную систему, с подтверждением бронирования и оплаты на электронный адрес Покупателя. Самостоятельно распечатывает бланк билета, или, по желанию Покупателя, может скачать себе в память электронного устройства и предъявить на контроле, показав его на экране смартфона. Бланк заказа представляет собой цифровую запись в базе данных программы билетного учета, подтверждающую бронирование и оплату билета на соответствующее мероприятие с присвоением номера заказа. В случае копирования бланков заказа доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

- 3.4 При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о концертной программе, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.
- 3.5 Продажа билетов, абонементов в кассе Филармонии производится за наличный и безналичный расчет в российских рублях по указанным на билетах ценам. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Филармонией. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты и абонементы.
- 3.6 За 1 час до начала концерта касса филармонии в первую очередь продает билеты на текущий концерт.
- 3.7 Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета, абонемента в случае приобретения его не в кассе Филармонии, не на официальном сайте Филармонии, не у официальных распространителей. При выявлении факта незаконного приобретения или использования концертного билета, абонемента администрация Филармонии может принять решение о запрете посещения зрителем концерта (мероприятия) Филармонии.
- 3.8 С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству зрителей, Филармония заключает договоры гражданско-правового характера с агентами на реализацию билетов, абонементов. На основании заключенных договоров агенты реализуют билеты, абонементы на концерты (мероприятия) Филармонии при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты). Реализация билетов, абонементов производится по ценам, указанным на билете. Официальные партнеры, действующие на основании заключенных договоров по оказанию агентских услуг, могут взимать дополнительные сборы за предоставляемые услуги при распространении билетов Филармонии, например, при доставке, бронировании и т.п., не входящие в стоимость билета, за которые Филармония ответственности не несет.
- 3.9 В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая концертный билет, абонемент следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении концерта (мероприятий) Филармонии, (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного

условия лежит на родителях (или их законных представителях). Приобретение билетов на детей в возрасте до 5-ти лет не требуется, при условии, что дети не занимают в зале отдельного места. Необходимо иметь с собой и представить по запросу контролера свидетельство о рождении ребенка.

#### 4. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ

- 4.1 Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета, вернуть его в кассу филармонии.
- При возврате билета с датой концерта/зрелищного мероприятия не позднее, чем за 10 дней до дня проведения мероприятия можно получить обратно 100 процентов цены билета/абонемент;
  - При возврате билета с датой концерта/зрелищного мероприятия менее, чем за 10 дней, но не позднее, чем за 5 дней до дня проведения мероприятия можно получить обратно 50 процентов цены билета/абонемент;
  - При возврате билета с датой концерта/зрелищного мероприятия менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до дня проведения мероприятия можно получить обратно 30 процентов цены билета/абонемент;
  - При возврате билета с датой концерта/зрелищного мероприятия менее, чем за 3 дня Филармония вправе не возвращать посетителю стоимость билета/абонемент.
- 4.2 К возврату принимаются билеты/абонементы с неповрежденным контролем. Возврату подлежат только оригиналы билетов/абонементов, изготовленные на бланках установленного образца. Для абонементов днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом концерта. Филармония при возврате посетителем билета/абонемент вправе предложить ему посетить это же или иное зрелищное мероприятие в другое время.
- 4.3 Для возврата билетов, приобретённых электронным способом, без особых обстоятельств и в установленные Правилами сроки, Зрителю необходимо самостоятельно перейти по ссылке <https://volgogradfilarmonia.ru/tickets#/refund> и в предложенной форме указать номера билетов, которые необходимо вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки «оформить возврат», билеты будут помечены как возвращённые, а деньги за билеты в течении 3 (трех) банковских дней будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов. После оформления электронного возврата билеты будут недействительны. В иных случаях, возврат может производиться только стороной-продавцом по письменному заявлению зрителя.
- 4.4 В случае опоздания или непосещения концерта, нарушения Правил посещения, стоимость билета не возвращается. Как только мероприятие началось, будет считаться, что Вы уже воспользовались услугой.
- 4.5 Филармония оставляет за собой право, в исключительных случаях, заменять программу, исполнителей, а также перенести концерт на другой день. При переносе концерта на другой день Филармония проинформирует владельца билета, абонемента по оставленному им номеру телефона или адресу электронной почты. Информирование производится только тех покупателей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на получение информации в электронном виде.
- 4.6 Билет, абонемент Филармонии с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Филармонию от каких-либо обязательств по нему. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются. Билет, абонемент (или приглашение) необходимо сохранять до

- На втором экземпляре ответственное лицо должно поставить свою подпись и дату и указать, что он получил первый экземпляр.
- В течение 30 дней после получения документов ответственное лицо обязано вам вернуть деньги, оставьте свой контактный телефон для того, чтобы Вам могли сообщить о готовности вернуть средства.
- Если денежная сумма не была возвращена в предоставленный период, то потребитель может обратиться в суд.
- Если вышеуказанное ответственное лицо/администратор концерта при предоставлении вышеуказанной информации в заявлении с приложением билетов и кассовых чеков отказывается брать у гражданина заявление, то он может отправить его заказным письмом по почте. И после получения ответственное лицо обязано в течение месяца вернуть гражданину его денежные средства.

- 4.16 Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить изменения в программу концерта (мероприятий) и их последовательности внутри концерта, абонементов, а также замены отдельных исполнителей в случае их болезни или других, не зависящих от Филармонии обстоятельств. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста, администрация Филармонии оставляет за собой право на отмену, перенос и замену концерта (мероприятия).
- 4.17 За возврат денежных средств за билеты на мероприятия, проводимые на площадке Филармонии, но не относящиеся к репертуарному плану Филармонии, отвечает Организатор этого мероприятия.
- 4.18 При отмене Филармонией мероприятий при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на её части, Филармония вправе предложить Зрителю посетить то же или иное мероприятие после отмены режимов, указанных в данном разделе, либо возместить Зрителю полную стоимость билета. Филармония обязана провести все запланированные на сцене мероприятия, перенесённые в связи с введением чрезвычайных режимов, не позднее 18 месяцев с даты отмены указанных режимов. Возврат электронного билета осуществляется Зрителем на сайте, на котором был приобретён. Возврат билета, приобретённого в кассе, оформляется путём личного обращения в кассу Филармонии, но не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных режимов. Филармония осуществляет возврат полной стоимости билета не позднее 180 дней со дня оформления заявления на возврат.
- 4.19 Администрация Филармонии оставляет за собой право изменять и дополнять порядок и сроки возврата билетов и денежных средств в соответствии с текущей обстановкой в пределах, не противоречащих законодательству Российской Федерации. Информация будет заблаговременно размещена в кассе и на официальном сайте.