

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

ПРИКАЗ

« 02 » 09 2019 г.

№ 01-178

**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 «Волгоградская филармония» М.В. Реброва.
6. Делопроизводителю- Кирюхиной Н. П. ознакомить с настоящим приказом под роспись сотрудников, в части касающихся.

Директор ГБУК
«Волгоградская филармония»



С.В. Малых



Правила бронирования, покупки и возврата билетов/абонементов

1. ТЕРМИНЫ

- 1.1 Билет – документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение филармонического Мероприятия, проходящее на площадке филармонии или на иной выездной площадке. Билет выполнен на бланке строгой отчетности, действие билета распространяется на конкретное время и дату.
- 1.2 Абонемент – единый билет, дающий право его обладателю на посещение серии концертных программ филармонии, объединенных определенным жанром или идеей.
- 1.3 Мероприятие – это театрально-зрелищное, культурно-просветительское и зрелищно-развлекательное публичное исполнение музыкальных, театральных и эстрадных номеров и постановок.

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;
 - Федеральным законом от 18.07.2019г. №193-ФЗ «О внесении изменений в закон российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
 - Федеральным законом от 22.05.2003г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»
- 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. Кассовый чек при покупке билета или абонемента Зрителю не выдается, т.к. билет является бланком строгой отчетности.

- 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, 8 (8442) 38-66-05 и по электронной почте post@volgogradfilarmonia.ru
- 2.4 Билеты и абонементы на концерты Филармонии продаются только через:
- Кассу, расположенную в здании филармонии по адресу: г. Волгоград, ул. Набережная 62-ой Армии, д.4;
 - Кассу, расположенную по адресу: г.Волгоград, пр-т им.Ленина, д.15 (в здании Театра Кукол);
 - Сайт филармонии <http://volgogradfilarmonia.ru> (online-продажа);
 - Агентов по распространению билетов филармонии, действующих на основании договоров гражданско-правового характера;
 - Официальных партнеров Филармонии по реализации билетов.
- 2.5 Бланк строгой отчетности 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;
 - с 10.00 часов до 17.00 часов (без выходных) по адресу: г. Волгоград, пр-т им.Ленина, д.15
- или на официальном сайте Филармонии <http://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;
 - На сайте филармонии <http://volgogradfilarmonia.ru>, самостоятельно, пройдя регистрацию.

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 бронировании и покупке билетов через Интернет Покупатель:

- Оформляет согласие на обработку персональных данных,
- Самостоятельно выбирает места в зале из свободных, оформляет бронь, с подтверждением бронирования на электронный адрес Покупателя, предварительно выбрав пункт - выкупить в кассе Филармонии (в течении 3-х дней),
- Для оплаты покупки Вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО «Сбербанк России» 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, предварительно выбрав пункт - оплатить и забрать в кассе непосредственно не позже, чем за полчаса до начала мероприятия. Самостоятельно распечатывает бланк заказа или выкупает в кассе филармонии. Забронированные и оплаченные билеты через Интернет можно получить в любое время в кассе филармонии не позднее чем за полчаса до начала Мероприятия при предоставлении распечатанного бланка заказа. 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 и обмене на бланк билета, 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 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 Факт реализации покупателю билета/абонемента должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату услуги (кассовый чек).

3.7 За 1 час до начала концерта касса филармонии в первую очередь продает билеты на текущий концерт.

3.8 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.

3.9 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.

3.10 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 менее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия можно получить обратно 100 процентов цены билета/абонемента;
- 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/абонемента;
- 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/абонемента;
- При возврате билета с датой концерта/зрелищного мероприятия менее, чем за 3 дня Филармония вправе не возвращать посетителю стоимость билета/абонемента.

К возврату принимаются билеты/абонементы с неповрежденным контролем. Возврату подлежат только оригиналы билетов/абонемента, изготовленные на бланках установленного образца. Для абонемента днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом концерта. Филармония при возврате посетителем билета/абонемента вправе предложить ему посетить это же или иное зрелищное мероприятие в другое время.

4.2 В случае опоздания или непосещения концерта, нарушения Правил посещения, стоимость билета не возвращается. Как только мероприятие началось, будет считаться, что Вы уже воспользовались услугой.

4.3 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 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.

- 4.4 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 конца концерта и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Филармонии.
- 4.5 Билеты, приобретенные на перенесенный или замененный концерт (мероприятие) действительны на вновь объявленный концерт (мероприятие), но по желанию Зрителя могут быть возвращены в кассу Филармонии. Возврат билетов в случаях замены или переноса концерта (мероприятия) производится до назначенного времени начала концерта (мероприятия) в день проведения.
- 4.6 При отмене концерта (мероприятия) возврат билетов производится со дня распоряжения об отмене до даты, когда концерт (мероприятие) должно было состояться, плюс десять календарных дней.
- 4.7 Приобретая билет, покупатель за возвратом денежных средств обращается в то место, где его приобретал. Покупка билетов «с рук» не гарантирует покупателю возврат денежных средств.
- 4.8 Возврат денежных средств осуществляется только в кассе Филармонии.
Для возврата билетов необходимо предъявить:
- заполненное по установленной форме заявление (образец находится в кассе Филармонии) или в произвольной форме с указанием Ф.И.О., причины возврата, метод приобретения (on-line или касса), количество билетов, их стоимость и полная сумма к возврату, приложить билет (ы);
 - документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ);
 - билет (ы)/абонемент (ы) на концерт (ы) с неповрежденным контролем.
- Возврат денежных средств за билеты осуществляется наличными денежными средствами в соответствии со ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», и ст. 782 Гражданского Кодекса РФ.
- 4.9 Возврат электронных билетов производится по тем же правилам и на основании заявления.
- 4.10 Пошаговая инструкция возврата денег за купленные билеты, если мероприятие было отменено по вине Филармонии:
- Обратитесь в кассу, где были куплены билеты/абонементы с просьбой вернуть затраченные средства.
 - Если был получен отказ, то попросите позвать вышестоящее ответственное лицо/администратора Филармонии.
 - Напишите два одинаковых заявления, приложите к одному из них билет (ы) и отдайте указанному выше лицу.
 - 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 вышестоящее ответственное лицо/администратор концерта 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.
- 4.11 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).
- 4.12 За возврат денежных средств за билеты на мероприятия не репертуарного плана Филармонии отвечает Организатор этого мероприятия.