

**Изменение № 1
в ПОЛОЖЕНИЕ**

о концертной деятельности ГАУК «Оренбургская областная филармония» от
28.04.2016г.

1. Изложить раздел 6 Положения о концертной деятельности ГАУК «Оренбургская областная филармония», в следующей редакции:

«6. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Договор оказания услуг в сфере культуры оформляется путем выдачи зрителю билета, который представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем и подтверждающий факт оплаты.

Билет должен содержать следующую информацию (согласно Приказу Министерства культуры Российской Федерации от 17.12.2008 №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»):

- наименование организации-, ее организационно-правовая форма;
- ИНН организации;
- серия и номер билета;
- наименование и вид услуги (наименование мероприятия);
- время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- место проведения мероприятия;
- место зрителя в зрительном зале;
- стоимость услуги.

В соответствии со статьей 782 Гражданского Кодекса Российской Федерации и статьей 32 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» зритель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, вернуть билет при условии оплаты «Учреждению» фактически понесенных расходов.

Правила возврата билетов, установленные «Учреждением»:

1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета/абонемена.
2. Возврат денежных средств за билеты/абонементы, приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счет, с которого была произведена оплата за билет/абонемент.
3. Покупатель имеет право при возврате билета/абонемена:
 - не позднее чем за десять дней до дня проведения концерта получить обратно 100% цены билета/абонемена;

- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения концерта получить обратно 50% цены билета/абонементы;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения концерта получить обратно 30% цены билета/абонементы.

4. Билеты/абонементы **не принимаются** к возврату в следующих случаях:

- до концерта (до первого концерта в абонементе) осталось менее трех дней;
- покупатель опоздал или не посетил концерт;
- покупатель нарушил Правила посещения концерта;
- билеты были приобретены на специальных акциях, в том числе – с предоставлением специальных скидок;
- первый концерт по абонементу уже состоялся.

5. Возврату подлежат **только оригиналы** билетов/абонементов.

6. При утере или порче билеты/абонементы не восстанавливаются (кроме билетов/абонементов, купленных в электронном виде).

7. • Иные случаи возврата **билетов**:

- в случае отмены концерта возмещается 100% цены билета в срок до 10 дней после даты концерта;

- в случае переноса концерта на более позднюю дату, возмещается 100% цены билета, при условии, что билет сдается до первоначальной даты;

- в случае переноса концерта на более раннюю дату, билет может быть возвращен не позднее первоначальной даты начала концерта, с возвратом 100% цены билета;

- первый концерт по абонементу уже состоялся;

- возврату и обмену подлежат целые (неповрежденные) оригиналы билетов, приобретенные в кассе Филармонии, а также у билетных операторов;

- в случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются;

- не подлежат возврату билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные зрителем на безвозмездной основе;

- в случае замены, отмены, переноса мероприятия, стоимость билетов на указанное мероприятие возвращается зрителю полностью или обмениваются на другие концерты (мероприятия) Филармонии пропорционально стоимости в другое время.

8. Билеты/абонементы принимаются к возврату на основании заявления в следующем порядке:

- приобретенные в кассе филармонии билеты возвращаются через кассу Филармонии;

- приобретенные билеты/абонементы у билетных операторов возвращаются через билетных операторов по установленным ими правилам;

– приобретенные через официальный сайт Филармонии www.orenfilarmonia.ru возвращаются на основании заявления, направленного по адресу 460024, г. Оренбург, ул. Маршала Г.К. Жукова, д. 34.

9. В случае опоздания или непосещения концерта (мероприятия) нарушения Правил посещения, стоимость билета не возвращается. Как только мероприятие началось, будет считаться, что вы уже воспользовались услугой.

О том, что Покупатель желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Филармонии за билет денежные средства, Покупатель подает письменное заявление по установленной форме (образец находится в кассе Филармонии) с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания на имя директора Филармонии с обоснованием заявленных требований (далее – заявление). Вместе с заявлением зритель передает подлежащий возврату билет. При подаче заявления, Покупателю, по его желанию, лицом, принявшим заявление, делается пометка о принятии заявления и билета, на представленной Покупателем копии заявления. При этом в отметке о состоянии возвращаемого билета (в случае если билет поврежден, указывается характер повреждения билета). В кассе Филармонии ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств Покупателю осуществляется в течение десяти рабочих дней с момента подачи заявления."