

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУК «Оренбургская
областная филармония»

И.В. Кирсанова

« 1 » сентября 2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке покупки, бронирования и возврата билетов/абонементов государственного автономного учреждения культуры «Оренбургская областная филармония»

1. ТЕРМИНЫ

- 1.1. Билет-документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение филармонического мероприятия, проходящего 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, дающее право его обладателю на посещение серии концертных программ филармонии, объединенных определенным жанром или идеей.
- 1.3. Мероприятие – это театрально-зрелищное, культурно-зрелищное, культурно-просветительское и зрелищно-развлекательное публичное исполнение музыкальных, театральных и эстрадных номеров и постановок.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с:
 - Федеральным законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1» «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
 - Федеральным законом от 18.07.2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
 - Федеральным законом от 22.05.2003 г. №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
 - Гражданским кодексом Российской Федерации;
 - Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных»;
 - Федеральным законом от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

- Приказ Минкульта РФ от 17.12.2008 г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
 - Уставом государственного автономного учреждения культуры «Оренбургская областная филармония» (далее – Филармония);
 - Иными законодательствами и нормативными актами РФ;
- 2.2. Настоящие правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Филармонии www.orenfilarmonia.ru и является договором публичной оферты, покупка билета/абонемена является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо 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 абонемена Покупателю выдается на основании 54-ФЗ.
- 2.3. Бланк строгой отчетности изготавливается типографическим способом, содержит следующие обязательные реквизиты:
- Наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия билета обозначается двумя буквами (например, ФИ, ФА и т.п.). Серия и тираж устанавливаются Филармонией при сдаче заказа типографии;
 - Наименование организации, ее организационно-правовая форма;
 - Местонахождение Филармонии;
 - Наименование и вид услуги (наименование мероприятия);
 - Время оказания услуги (время проведения мероприятия);
 - Место зрителя в зрительном зале;
 - 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.
- 2.4. 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 исполнители концертной программы не являются достаточным основанием для возврата билета.
- 2.5. Филармония представляет информацию о концертах которая размещается на стендах кассового зала, на сайте Филармонии в разделе «Афиша», через средства массовой информации. Информацию о проводимых мероприятиях можно получить по телефонам: 8 (3532) 72-90-43; 8 (3532) 72-90-48.

Информационно-консультативные услуги осуществляются бесплатно. Отказ в предоставлении информации, недостоверная информация влекут последствия, указанные в ст. 13 Закона «О защите прав потребителей».

Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей услуг Филармонии (далее – зрители) путем размещения в кассовом зале Филармонии и на официальном сайте Филармонии www.orenfilarmonia.ru.

3. БРОНИРОВАНИЕ И ПОКУПКА БИЛЕТОВ/АБОНЕМЕНТОВ

- 3.1. Покупатель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Филармонии:
- с 08.00 часов до 20.00 часов (без выходных) по адресу: г. Оренбург, ул. Маршала Г.К. Жукова, д. 34 (Филармония оставляет за собой право изменить график работы билетной кассы);
 - в кассах г. Оренбурга через билетных операторов;
 - на официальном сайте Филармонии www.orenfilarmonia.ru и на билетного оператора www.kassir.ru.
- 3.2. По желанию Покупатель имеет возможность забронировать билеты на концерты:
- по телефону 8 (3532) 72-90-48 через билетного кассира;
 - на официальном сайте Филармонии www.orenfilarmonia.ru самостоятельно, пройдя регистрацию. Забронированные билеты должны быть выкуплены в трехдневный срок. Если билеты не выкуплены своевременно, бронь снимается без информирования Покупателя, автоматически. Бронирование начинается одновременно с продажей концерта (мероприятия).
- 3.3. Зритель может приобрести билет в режиме реального времени на сайте Филармонии www.orenfilarmonia.ru, 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;
 - для оплаты покупки вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО «Сбербанк России» для вводов реквизитов Вашей карты. Конфиденциальность сообщаемой информации обеспечивает ПАО «Сбербанк России». После оплаты Покупатель самостоятельно распечатывает бланк заказа. С предоставлением бланка заказа Покупатель забирает в кассе Филармонии билеты в любое рабочее время, но не позже, чем за полчаса, до начала мероприятия. Кассовый чек после покупки автоматически направляется на адрес электронной почты Покупателя;

- наличие билетов на концертные мероприятия зритель может уточнить в кассе Филармонии, или по телефонам: 8 (3532) 72-90-43, 8 (3532) 72-90-48, а так же на сайте учреждения.
- 3.4. При покупке билетов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о канцерной программе, правила посещения Филармонии.
- 3.5. Продажа билетов/абонементов в кассе Филармонии производится за наличный и эквайринговый расчет в российских рублях по указанным на билетах ценам. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Филармонией самостоятельно. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты/абонементы методом уценки.
- 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 (мероприятие).
- 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 билетных операторов. 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 концертов (мероприятий) большему количеству зрителей, Филармония заключает договора 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 (кассы и сайты, программное обеспечение). Реализация билетов/абонементов производится по ценам, указанным на билете. Агенты на основании заключенных договоров могут взимать дополнительные сборы на предоставляемые услуги при распространении билетов/абонементов Филармонии (бронирование, доставка и т.п.) не входящие в стоимость билета, за которое Филармония ответственности не несет.
- 3.10. В соответствии с требованиями 436-ФЗ от 29.12.2010 г. «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию». Приобретая билет/абонемент следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении концерта (мероприятия) Филармонии указанных на афишах и билетах, ответственность за несоблюдение данного условия ложится на родителей (или их законных представителей). 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 предоставить по запросу контролёра свидетельство о рождении ребенка.

4. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ/АБОНЕМЕНТОВ

- 4.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета/абонементов.
- 4.2. 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.
- 4.3. Покупатель имеет право при возврате билета/абонементов:
 - не позднее чем за десять дней до дня проведения концерта получить обратно 100% цены билета/абонементов;
 - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения концерта получить обратно 50% цены билета/абонементов;
 - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения концерта получить обратно 30% цены билета/абонементов.
- 4.4. 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.
- 4.5. Возврату подлежат **только оригиналы** билетов/абонементов.
- 4.6. При утере или порче билеты/абонементы не восстанавливаются (кроме билетов/абонементов, купленных в электронном виде).
- 4.7. 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.
- 4.8. 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.
- 4.9. 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.

Образец

Директору ГАУК «Оренбургская
областная филармония»

И.В. Кирсановой

От _____

паспортные данные:

заявление.

« ____ » _____ 2019 г.
