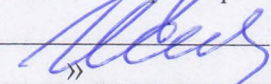


УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУК «Оренбургская
областная филармония»

 И.В. Кирсанова
« » 2020 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 определённым 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»;

- Приказом Минкульта РФ от 17.12.2008 г. № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»;
 - Постановлением Правительства РФ от 3.04.2020 г. № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»;
 - Постановлением Правительства РФ от 6.06.2020 г. № 830 «О внесении изменений в Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части»;
 - 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/абонемента 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 абонемента 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/абонемента.
- 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/абонемента:
- не позднее чем за десять дней до дня проведения концерта получить обратно 100% цены билета/абонемента;
 - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения концерта получить обратно 50% цены билета/абонемента;
 - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения концерта получить обратно 30% цены билета/абонемента.
- 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.

5. ОСОБЕННОСТИ ОТМЁНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА, ПРОВОДИМОГО ФИЛАРМОНИЕЙ МЕРОПРИЯТИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЧАСТИ ПОРЯДКА И СРОКОВ ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ/АБОНЕМЕНТОВ НА ТАКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИ УГРОЗЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ВВЕДЕНИИ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ ИЛИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ РФ ЛИБО НА ЕЕ ЧАСТИ

1. Настоящий раздел устанавливает особенности отмены, замены либо переноса, проводимого Филармонией зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов/абонементов на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, Филармония размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, и о возможности его посещения.

Информация об отмене или переносе зрелищного мероприятия размещается Филармонией не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела.

В случае невозможности в установленном абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия, Филармония размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена Филармонией не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, и о возможности его посещения.

3. При отмене Филармонией проведения зрелищных мероприятий, Филармония или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Филармонией на указанное

уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета/абонемент (далее - уполномоченное лицо), вправе предложить зрителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, либо возместить зрителю полную стоимость билета/абонемента.

При переносе зрелищного мероприятия Филармония или уполномоченное лицо вправе предложить зрителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету/абонементу, либо обменять ранее приобретенный зрителем билет/абонемент на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие.

Форма ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие), содержащая реквизиты ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной зрителем за ранее приобретенной билет, абонемент или экскурсионную путевку, утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

Обмен зрителю ранее приобретенного билета/абонемента на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие осуществляется Филармонией по его инициативе:

в день обращения зрителя об обмене билета/абонемента на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в Филармонию или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено зрителем не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела;

в день обращения зрителя об обмене электронного билета/абонемента на электронный ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в Филармонию или к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен и приобретен такой билет.

В случае, если Филармония не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, не определили дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое зрелищное мероприятие считается отмененным и Филармония или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета/абонемента (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) зрителю по его инициативе:

в день обращения зрителя о возврате стоимости билета/абонемента (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в Филармонию или к уполномоченному лицу;

в день обращения зрителя о возврате стоимости электронного билета/абонемента (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в Филармонию или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Филармония обязана провести все зрелищные мероприятия, перенесенные в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела.

Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного мероприятия Филармония обязана начать обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет/абонемент, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет/абонемент осуществляется Филармонией или уполномоченным лицом зрителю по его инициативе:

в день обращения зрителя об обмене ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на билет/абонемент в Филармонию или к уполномоченному лицу;

в день обращения зрителя об обмене электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на электронный билет/абонемент в Филармонию или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие обменивается на билет/абонемент (электронный билет), дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие, дата и время которого были объявлены Филармонией, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету/абонементу, которые обменивались на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета/абонемента, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить зрителю билет/абонемент, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету/абонементу, которые обменивались на ваучер, Филармонией или уполномоченным лицом предоставляется зрителю с его согласия билет/абонемент, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

4. Возврат полной стоимости билета/абонемента при отмене зрелищных мероприятий, проводимых Филармонией, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела, Филармонией или уполномоченным лицом зрителю по его инициативе:

не позднее 180 дней со дня обращения зрителя о возврате стоимости электронного билета/абонемента в Филармонию или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который были оформлены и приобретены;

не позднее 180 дней со дня обращения зрителя о возврате стоимости билета в Филармонию или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела.

5. Зритель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета/абонементов в Филармонию или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего раздела:

не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 3 настоящего раздела;

не позднее 9 месяцев в случае, указанном в пункте 6 настоящего раздела

6. Возмещение стоимости билетов/абонементов и, реализованных Филармонией в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов/абонементов (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов, именных абонементов, осуществляется в соответствии с настоящим разделом.