

## П Р И К А З

От « 31 » мая 20 19 г. гор. Петрозаводск № 01-04/

### Об утверждении правил продажи и возврата билетов, абонементов

В связи с необходимостью регламентации правил продажи и возврата билетов, абонементов

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила продажи и возврата билетов, абонементов (приложение № 1).
2. Начальнику отдела Жигаревой И.Б.
  - ознакомить с Правилами продажи и возврата билетов, абонементов заведующего билетными кассами, кассиров билетных;
  - обеспечить размещение копии Правил продажи и возврата билетов, абонементов в кассе учреждения (фойе I этажа).
3. Начальнику отдела филиала Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» - «Дворец искусств» (г. Кондопога) Семенчук С.В.
  - ознакомить с Правилами продажи и возврата билетов, абонементов кассира билетного;
  - обеспечить размещение копии Правил продажи и возврата билетов, абонементов в кассе филиала.
4. Начальнику отдела Кексель Н.А. обеспечить размещение Правил продажи и возврата билетов, абонементов на сайте учреждения в сети Интернет.
5. Настоящий приказ вступает в действие с 01.06.2019 г.
6. Признать утратившими силу Приказ № 01-04/154 от 07.05.2019 г. «Об утверждении Правил продажи и возврата билетов, абонементов».
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по развитию Башкирова В.В.

Директор

И.Д. Устинова

С приказом ознакомлены:

\_\_\_\_\_ И.Б. Жигарева  
\_\_\_\_\_ С.В. Семенчук  
\_\_\_\_\_ Н.А. Кексель  
\_\_\_\_\_ В.В. Башкиров

## **Правила продажи и возврата билетов, абонементов**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Уставом Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» (далее – Филармония) и регламентирует порядок продажи, возврата билетов и абонементов (далее – билеты) для покупателей (далее – слушатели) на концерты, творческие вечера, фестивали, выставки, мастер-классы, лекции, конкурсы и иные мероприятия (далее – мероприятия), проводимые Филармонией.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения слушателей путем их размещения в кассовом зале Филармонии и филиала Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» - «Дворец искусств» (г. Кондопога) (далее – Филиал) и на официальном сайте Филармонии в сети «Интернет» <http://kgfptz.ru/> (далее – сайт Филармонии).

1.3. Филармония предоставляет полную информацию о режиме работы кассы и мероприятиях (программа, исполнители, продолжительность, наличие антракта между отделениями), которая размещается в кассовом зале Филармонии, Филиала и на сайте Филармонии. Информацию о мероприятиях, проводимых в Филармонии, можно получить по телефонам: 8 (8142) 78-92-06 (касса) и 8 (8142) 77-45-57 (отдел развития и по работе со слушателями), о мероприятиях, проводимых в Филиале – 8 (81451) 77-045.

После приобретения билетов слушатель самостоятельно следит за информацией о мероприятиях, на случай изменений (в частности, о замене в программах, в составе участников и т.д.).

1.4. Филармония обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне. Филармония оставляет за собой право вносить изменения в афишу мероприятия без предварительного уведомления слушателя.

### **2. Правила продажи билетов**

2.1. Билет является договором возмездного оказания услуг в сфере культуры, представляет собой изготовленный типографским способом бланк строгой отчетности, на который наносится билетная информация в соответствии с утвержденной Приказом Министерства культуры РФ № 257 от 17 декабря 2008 г. формой: серия и номер билета; наименование мероприятия; место, дата и время проведения мероприятия; ряд и место размещения слушателя в зале; стоимость билета и иные реквизиты, характеризующие специфику оказания услуги.

2.2. Приобретая билет, слушатель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных правил продажи, возврата билетов и посещения Филармонии, Филиала.

2.3. Билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

2.4. Билет с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Филармонию от каких-либо обязательств по нему.

2.5. Слушатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов физических и юридических лиц, не имеющих заключенных договоров с Филармонией на распространение билетов.

2.6. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

2.7. Получение информации о наличии свободных мест и бронировании билетов на мероприятия, проводимые в Филармонии, слушатель может осуществить по телефонам: 8 (8142) 76-92-08 (касса), 8 (8142) 77-45-57 (отдел развития и по работе со слушателями) или

самостоятельно на сайте Филармонии, на мероприятия, проводимые в Филиале – 8 (81451) 77-045 или самостоятельно на сайте Филармонии.

2.8. Продажа билетов производится в кассе, на сайте Филармонии и официальными распространителями – физическими и юридическими лицами, заключившими с Филармонией договор на реализацию билетов.

#### 2.9. **Продажа билетов в кассе Филармонии, Филиала:**

Касса Филармонии расположена в административном здании по адресу: г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12. Часы работы кассы можно уточнить по телефонам: 8 (8142) 78-92-06 (касса), 8 (8142) 77-45-57 (отдел развития и по работе со слушателями) или самостоятельно на сайте Филармонии.

Касса Филиала расположена в административном здании по адресу: г. Кондопога, ул. Бумажников, д. 1. Часы работы кассы Филиала можно уточнить по телефонам: 8 (81451) 77-045 или самостоятельно на сайте Филармонии.

Продажа билетов в кассе производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем в российских рублях по указанным на билетах ценам.

За 30 минут до начала мероприятия касса работает только для продажи билетов на предстоящее мероприятие.

Для бронирования и приобретения билетов используется автоматизированная программа электронной продажи. Слушатель должен сообщить свои персональные данные: ФИО, номер телефона или иной способ для его информирования. Сообщая контактную информацию, слушатель даёт согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится, информация о слушателе исключается из базы данных.

Забронированные билеты должны быть выкуплены своевременно, в трёхдневный срок, по истечении которого заказ автоматически аннулируется без информирования слушателя.

Бронирование билетов начинается одновременно с открытием продажи билетов на мероприятие, завершается за 3 дня до даты проведения мероприятия.

#### 2.10. **Продажа билетов на сайте Филармонии:**

Слушатель, в момент регистрации, путем нажатия соответствующей кнопки, соглашается соблюдать установленные Филармонией правила при покупке билета, соглашается с условиями предоставления требуемых персональных данных, выбирает вариант получения новостных уведомлений и сообщений рекламного характера.

В процессе регистрации слушатель указывает (важно соблюдать регистр) фамилию, имя, электронный адрес и телефон для связи. В качестве логина, как правило, используется электронный адрес слушателя, пароль автоматически генерируется системой, который высылается слушателю на зарегистрированный электронный адрес по завершении процесса регистрации (пароль может быть изменен слушателем самостоятельно).

Слушатель несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на сайте под его именем и обязан немедленно уведомить Филармонию любым доступным способом о случае несанкционированного его использования.

Покупка билета на сайте производится в зарегистрированном личном кабинете на сайте Филармонии, куда слушатель входит под своим логином и паролем.

Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта.

Система предлагает слушателю выбрать в афише среди доступных интересующее мероприятие в определенную дату и время.

Выбранные слушателем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указываются имена зрителей, после чего производится оплата билетов.

Оплаченные билеты через сайт Филармонии можно получить без очереди в любое время в кассе Филармонии, Филиала.

#### 2.11. **Продажа билетов распространителями**

С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству слушателей, Филармония заключает договоры с распространителями билетов и билетными операторами.

На основании заключенных договоров распространители (юридические лица) реализуют билеты на мероприятия Филармонии при помощи собственных средств (программное

обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

Реализация билетов распространителями (юридическими лицами) производится по ценам, указанным на билете, при этом распространители вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Филармония ответственности не несет.

### **3. Правила возврата билетов**

3.1. Слушатель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билеты в кассу Филармонии в любое время при условии оплаты фактически понесённых Филармонией расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. К возврату принимаются оригиналы билетов Филармонии с неповрежденным контролем.

3.3. Правила возврата абонементов такие же, как правила возврата билетов и распространяются до первого концерта абонемента. В день и после первого концерта абонемента абонементы к возврату не принимаются.

3.4. В качестве компенсации расходов, не подлежащих доказыванию, Филармония удерживает с цены билетов (срок возврата, процент удержания):

- за пять и менее дней до начала мероприятия (в том числе в день проведения мероприятия) - 30 %.

3.5. В случае утраты билеты не восстанавливаются.

3.6. В случае отмены мероприятия возмещается 100 % цены билетов в 10-дневный срок после предполагаемой даты проведения. В случае переноса мероприятия на более позднюю дату, возмещается 100 % цены билетов, при условии, что билеты сдаются в 10-дневный срок после первоначальной даты, но не позднее, чем за 3 дня до начала мероприятия. В случае переноса мероприятия на более раннюю дату, билеты могут быть возвращены не позднее первоначальной даты начала мероприятия с возвратом 100 % цены билетов.

3.7. Кроме случаев отмены или переноса, билеты принимаются к возврату в кассе Филармонии, Филиала на основании заявления с предъявлением паспорта (или документа, его заменяющего).

3.8. При возврате билета денежные средства выдаются слушателю в кассе Филармонии, Филиала или перечисляются на счет (возврат денег за билеты, оплаченные безналичным расчетом, производится только безналичным перечислением на карту слушателя).

3.9. В случае опоздания или непосещения мероприятия, нарушения Правил посещения билеты к возврату не принимаются.

3.10. Неиспользованные билеты по уважительным причинам могут быть погашены посещением другого мероприятия Филармонии в течение текущего концертного сезона. Если цена билетов нового посещения выше, производится доплата разницы от первоначальной цены.

3.11. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Филармонии, Филиала и на сайте Филармонии.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по развитию

\_\_\_\_\_ В.В. Башкиров

Заместитель директора по  
организационным вопросам

\_\_\_\_\_ Т.Г. Иванова

Главный бухгалтер

\_\_\_\_\_ О.Г. Горозий