



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ПРИМОРСКАЯ КРАЕВАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

ПРИКАЗ

16.04.2025 г.

г. Владивосток

№ 21

Об утверждении Правил продажи и возврата билетов на услуги
оказываемые ГАУК «Приморская краевая филармония».

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 №1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые к настоящему приказу Правила продажи и возврата билетов на услуги, оказываемые ГАУК «Приморская краевая филармония»
2. Заведующему билетными кассами (Н.И. Малиновской) и кассирам филармонии при возврате билетов руководствоваться настоящим приказом.
3. Начальнику рекламно-концертного отдела (Д.Б. Сабитов) разместить настоящий приказ на сайте филармонии и информацию в кассовом зале.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

В.В. Кочеткова

Утверждено
Приказом директора
ГАУК «Приморская краевая филармония»

от «16» апреля 2025г. № 21

 В.В. Кочеткова

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА УСЛУГИ ОКАЗЫВАЕМЫЕ ГАУК «ПРИМОРСКАЯ КРАЕВАЯ ФИЛАРМОНИЯ».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных», в соответствии со статьей 52.1 Закона РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата билетов на услуги, оказываемые ГАУК «Приморская краевая филармония» (далее по тексту – Учреждение, Филармония).

1.3. Настоящее Положение доводится до Зрителя путем размещения на официальном сайте ГАУК «Приморская филармония» и является договором публичной оферты, покупка билета является безоговорочным принятием Покупателем всех условий Оферты без каких - либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (ч. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Учреждением и Покупателем по покупке-продаже билетов. Оферта считается заключенной в момент оплаты билета Покупателем и выдачи ему билета и кассового чека.

1.4. Учреждение имеет право вносить изменения в настоящее Положение в одностороннем порядке, размещая его на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала его действия.

1.5. Билетом, указанным в пунктах 1.2 и 1.3 Положения, является билет, оформленный по форме, утвержденной приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые

организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

1.6. Под кассовым чеком, указанным в п. 1.3 Положения, понимается бланк строгой отчетности, отпечатанный на контрольно-кассовой технике, используемой для формирования в электронной форме бланков строгой отчетности, а также их печати на бумажных носителях. Перечень реквизитов, которые являются обязательными для бланка строгой отчетности, установлен п. 1 ст. 4.7 Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». Данный пункт действует при условии покупки билетов в билетной кассе Филармонии.

1.7. Учреждение может являться организатором зрелищных мероприятий либо выступать партнером других организаторов по продаже билетов на их зрелищные мероприятия.

1.8. В случае повреждения, порчи или утраты билетов их дубликаты не выдаются и денежные средства Покупателю не возвращаются.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ

2.1. Посетитель может приобрести билеты в билетных кассах Филармонии, посредством использования услуги онлайн продажи электронных билетов на официальном сайте Филармонии, и посредством приобретения билетов у уполномоченных Филармонией физических лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальных предпринимателей), и юридических лиц на основании договоров, заключенных Филармонией в соответствии с законодательством Российской Федерации с такими гражданами и юридическими лицами (билетными операторами).

2.2. Продажа билетов осуществляется за наличный и безналичный расчет.

2.3. Каждый посетитель должен сохранять входной билет до окончания оказания услуг (зрелищного мероприятия).

3. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей», Посетитель вправе вернуть билет в любое время при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств.

3.2. Возврат неиспользованного билета (электронного билета), приобретенного заранее с указанием точной даты зрелищного мероприятия, возможен до начала оказания услуги (проведения зрелищного мероприятия) при наличии возвращаемого билета в билетной кассе Филармонии, с соблюдением условий п. 3.3. настоящего Положения.

3.3. При возврате билета (электронного билета) не позднее чем за 3 (три) дня до дня оказания услуг (проведения зрелищного мероприятия), Филармония возмещает посетителю 100 % стоимости билета.

В случае отказа зрителя в срок менее чем за 3 (трое) суток учреждение стоимость билета не возвращает.

3.4. Возврат билета, приобретенного на текущий день, возможен только в течение 10 минут после покупки билета в билетных кассах Филармонии.

3.5. Правила, установленные пунктами 3.3. - 3.7 настоящего Положения не распространяются на документально подтвержденные случаи отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по причинам, связанным с собственной болезнью или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации. В этих случаях посетителю (его представителю) возмещается 100% стоимости билета (электронного билета) при условии обращения посетителя (его представителя) с заявлением о возврате билета (электронного билета), в Филармонию или к билетному оператору не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.

3.6. В случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), в том числе именной билет, при соблюдении следующих условий:

3.7. Билет (электронный билет), в том числе именной билет, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

3.8. Билет (электронный билет), не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Филармонией в соответствии с частью четырнадцатой статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), не будут приниматься к возврату (за исключением именных).

3.9. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в билетной кассе Филармонии, с неповрежденным контролем.

3.10. Билет с исправлениями считается недействительным.

3.11. В случаях отмены, замены или переноса зрелищного мероприятия стоимость сдаваемых билетов возвращается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится при наличии оригинала билета (электронного билета) с неповрежденным контролем, путем безналичного перевода денежных средств на счет покупателя или наличными через билетную кассу Филармонии, в зависимости от способа оплаты покупателем.

3.12. При возврате билета (электронного билета), Учреждение, помимо возмещения его стоимости, вправе предложить Покупателю посетить это же зрелищное мероприятие в другое время или другое мероприятие.

3.13. В случае переноса даты зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения, приобретённые посетителями билеты (электронные билеты), считаются действительными.

3.14. Неиспользованный билет (электронный билет) не дает права посещения Филармонии в другое время и дни, за исключением случаев, когда на основании обращения посетителя по согласованию с Учреждением и при наличии возможности изменяется дата проведения зрелищного мероприятия.

3.15. Во всех случаях билеты (электронные билеты) принимаются (возвращаются) на основании заявления посетителя при наличии паспорта и, если

потребуется, любых других платежных реквизитов и документов, если платеж был совершен безналичным путем.

3.16. В случае предоставления заявления о возврате представителем посетителя, к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.17. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

3.18. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Учреждение осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в настоящем Положении, и сообщает об этом посетителю (его представителю). Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.19. Заявление о возврате абонеента (электронного абонеента), в том числе именного абонеента, должно быть представлено в Филармонию не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.

3.20. К возврату в кассу Филармонии подлежат кассовые чеки с приложением оригиналов билетов (если таковые имеются), приобретенные в кассе Филармонии. Если билет был приобретен за наличный расчет, то его возврат будет сделан в кассе Филармонии с выдачей наличных денежных средств. Если билет был приобретен в кассе Филармонии по безналичному расчету, то возврат билетов осуществляется в кассе учреждения по заявлению зрителя, при этом денежные средства будут перечислены на расчетный счет зрителя или организации, с которого была произведена оплата стоимости билета на концерт. В случае приобретения билетов посредством сайта Филармонии или через социальные сети, возврат билетов осуществляется не позднее чем за 3 (три) календарных дня до проведения мероприятия путем обращения на соответствующие интернет-ресурсы через которые были приобретены билеты.

3.21. Возврат (возмещение) денежных средств посетителю осуществляется тем же способом, что и приобретался билет.

3.22. Посетитель, приобретший именной билет или именной абонемент на проводимое зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Филармонию не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета, именного абонеента на другое лицо (далее - заявление о переоформлении). Форма заявления о переоформлении утверждается Министерством культуры Российской Федерации. При этом:

3.22.1. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете, именном абонементе, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

3.22.2. Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

3.22.3. К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

3.22.4. Именной билет, именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, переоформляются без дополнительной платы.

3.23. Администрация Учреждения не несет ответственности за поддельные билеты (электронные билеты), именные билеты, именные абонементы, а также приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.

3.25. Учреждение гарантирует, что обработка персональных данных посетителя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

3.26. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты по и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.