

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РЕАЛИЗАЦИИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
КАЛУЖСКОЙ ОБЛАСТИ
«КАЛУЖСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата билетов Государственного автономного учреждения культуры Калужской области «Калужская областная филармония» (далее – «Положение») разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Приказом Минкультуры РФ № 257 от 17.12.2008, Уставом ГАУК КО «Калужская областная филармония», является неотъемлемой частью публичного договора возмездного оказания услуг, заключаемого между Государственным автономным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная филармония» (далее – «Филармония») и потребителями услуг (далее – «Зритель»), посредством приобретения Зрителями билетов, и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на культурные мероприятия, проводимые в Филармонии (далее – «мероприятия»).

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения Покупателей путем размещения в общедоступных местах (информационных стендах) в здании Филармонии и на официальном сайте Филармонией: <https://filarmonika.ru/>.

1.3. Приобретая билет на мероприятия Филармонии, Зритель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий обязательную информацию об условиях договора с потребителем (наименование и вид оказываемой услуги, время и место оказания услуги, место в зрительном зале, цена услуги (билета), возрастное ограничение).

1.4. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятие, на которое Зритель приобрел билет, состоялось в назначенные день и время. Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить изменения в программы мероприятий, производить замену солистов. Изменения в программе мероприятия не являются основанием для возврата билета.

1.5. Филармония имеет право изменять условия настоящих Правил в одностороннем порядке, информируя Зрителей об изменениях путем размещения

информации в общедоступных местах (информационных стендах) в здании Филармонии и на официальном сайте Филармонии: <https://filarmonika.ru/>.

1.6. В соответствии с Уставом ГАУК КО «Калужская областная филармония» и Положением «О платных услугах, предоставляемых Государственным автономным учреждением культуры Калужской области «Калужская областная филармония», цены на билеты и абонементы устанавливаются Филармонией самостоятельно.

1.7. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Приобретая билет на культурное мероприятие Филармонии, Зритель соглашается с настоящим Положением и Правилами посещения Филармонии, и обязуется соблюдать их в обязательном порядке.

2.2. Зритель может приобрести входные билеты на мероприятия в кассе Филармонии по адресу: г. Калуга, ул. Ленина, д. 60, на официальном сайте Филармонии <https://filarmonika.ru/>, а также у официальных представителей Филармонии, действующих на основании трудовых договоров. Информация об официальных распространителях размещена на официальном сайте Филармонии.

2.3. Филармония не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Филармонии.

2.4. За 30 минут до начала концерта касса филармонии в первую очередь продает билеты на текущий концерт.

2.5. Зритель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту билета от копирования. В случае копирования билета доступ на мероприятие будет осуществляться по билету, который будет предъявлен первым. В целях исключения недоразумений и конфликтных ситуаций Филармония рекомендует не размещать фотографии и сканы билетов в социальных сетях и мессенджерах, не допускать возможности считывания мошенниками с бланков билетов электронных кодов, содержащих конфиденциальную информацию.

2.6. В кассе филармонии можно приобрести билеты по льготной стоимости-50% от цены билета, льготы предоставляются категориям граждан, указанных в Приложении №2 к Положению).

2.8. Вышеуказанные граждане приобретают билеты вне очереди при предъявлении паспорта и подтверждающих документов.

2.9. Реализация льготных билетов начинается не ранее, чем за 14 дней до даты проведения концерта. Льготные билеты продаются только через кассу Филармонии и только при предъявлении документа, подтверждающего льготу.

2.10. Одному человеку на одно мероприятие может быть продан только один билет по льготной стоимости, сопровождающее лицо приобретает билет на общих основаниях.

2.11. Скидки на билеты по корпоративным заявкам от организаций рассматриваются в индивидуальном порядке по предварительному письму от организаций приобретателя.

2.12. Для привлечения посетителей учреждение оставляет за собой право на проведение маркетинговых мероприятий.

3. Порядок возврата билетов

3.1. Зритель в праве в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет при условии оплаты Учреждению фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

3.2. Билеты принимаются к возврату на основании заявления (Приложение №1 к Положению) в следующем порядке:

3.2.1. Оригиналы билетов с неповрежденным контролем и при наличии кассового чека, приобретенные только в кассе Филармонии или у официальных представителей Филармонии;

3.2.2. Приобретенные через официальный сайт филармонии возвращаются на основании заявления, направленного по адресу: support@filarmonika.ru с указанием Ф.И.О., названия мероприятия, номера заказа, даты покупки билета, ряда и места в зрительном зале, с пометкой «возврат». В течение 24 часов с момента обращения со Зрителем свяжется представитель технической поддержки и вышлет электронный бланк заявления, на основании которого будет произведён возврат денежных средств;

3.2.3. Возврату подлежат электронные билеты, приобретенные только на официальном сайте Филармонии.

3.2.4. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счет, с которого была произведена оплата за билет.

3.2.5. При отмене мероприятия организатором возврат происходит автоматически, дополнительных действий от владельца не требуется.

3.2.6. Возврат денежных средств по электронным билетам осуществляется на банковскую карту, с которой был оплачен заказ. Сроки возврата зависят от банка-эмитента.

3.2.7. Комиссия, оплаченная при покупке билета онлайн, не возвращается.

3.3. В соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 года №193-ФЗ, зритель имеет право при возврате билета:

- не позднее, чем за десять дней до дня проведения концерта получить 100% от цены билета:

- с девятого дня по пятый день включительно получить обратно 50% от цены билета;

- с четвертого по третий день включительно получить обратно 30% от цены билета,

- за два дня до проведения мероприятия билеты возврату не подлежат.

3.4. Билеты не принимаются к возврату в следующих случаях:

-до концерта осталось менее трех дней;

-зритель опоздал или не посетил концерт;

-зритель нарушил Правила посещения концерта;

-билеты были приобретены на специальных акциях, в том числе – с предоставлением специальных скидок;

3.5. В случае повреждения, порчи и утраты билета и (или) кассового чека, дубликат не выдается, и деньги не возвращаются.

3.6. Иные случаи возврата билетов:

- в случае отмены мероприятия стоимость возмещается 100% цены билета в срок до 10 дней после даты мероприятия.
- 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.

3.7. Во всех перечисленных случаях возврат денежных средств производится только в кассе Филармонии на основании заявления Зрителя (покупателя) и при наличии его паспорта.

3.8. Сданные Зрителем (покупателем) билеты могут продаваться кассой Филармонии повторно.

3.9. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

3.10. Билеты, приобретенные по коллективным заявкам за счет средств предприятий, возврату в кассу Филармонии не подлежат.