

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ГУК ТО «Тульская областная
филармония»
Руднева Е.Ю.

16 августа 2019 г.

**Новый порядок продажи, бронирования и возврата билетов
в Государственном учреждении культуры Тульской области
«Тульская областная филармония имени народного артиста РФ
И.А. Михайловского»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом РФ от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа», ст. 782 Гражданского кодекса РФ и Уставом государственного учреждения культуры Тульской области «Тульская областная филармония им. И.А. Михайловского» (далее – Филармония) и регламентируют порядок продажи и возврата входных билетов (далее билет, билеты) и абонементов на концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее-мероприятия), проводимые Филармонией.

1.2. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые Филармонией, покупатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами и правилами посещения мероприятий.

1.3. Билет и абонемент представляет из себя бланк строгой отчетности, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности, содержащий информацию: дата и время начала мероприятия; место проведения мероприятия; место в зрительном зале; цена услуги, сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления; а так же иная, предоставляемая в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники информация.

1.4. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовых залах и на официальном сайте Филармонии <http://www.filarmonia-tula.ru>

1.5. 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 право вносить изменения в программы мероприятий, производить замену солистов. Изменения в программе мероприятия не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Зритель может приобрести входные билеты на мероприятия в кассе Филармонии (пр. Ленина, 51), на официальном сайте Филармонии <http://www.filarmonia-tula.ru>, а также у уполномоченных лиц, действующих на основании трудового договора, или агентов по распространению билетов, действующих на основании договора агентирования.

2.2. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями филармонии. Список лиц и организаций, уполномоченных реализовывать билеты от лица филармонии, размещается на официальном сайте учреждения <http://www.filarmonia-tula.ru>

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить информацию о программе мероприятия, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.

2.4. Условия продажи билетов по льготной цене определены Приказом от 17.12.2015 г. № 36, устанавливающим Порядок предоставления льгот отдельным категориям граждан на приобретение входных билетов на мероприятия Филармонии. Информация о льготах и скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на сайте Филармонии. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал контролёр имеет право просить предъявить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

2.5. За 30 минут до начала мероприятия кассы, расположенные в залах Филармонии, в первую очередь продают билеты на текущий концерт.

2.6. Согласно Уставу ГУК ТО «Тульская областная филармония» и Положению «О платных услугах, предоставляемых Государственным учреждением культуры Тульской области «Тульская областная филармония», цены на билеты и абонементы устанавливаются филармонией самостоятельно и доводятся до сведения зрителей путем размещения информации о ценах в кассовом зале филармонии и на официальном сайте учреждения.

3. Порядок бронирования билетов

3.1. Получить информацию о наличии билетов на мероприятия и произвести предварительное бронирование мест зритель может по телефону 8(4872) 36-77-96 через билетного кассира или самостоятельно через интернет, оформив заявку на официальном сайте филармонии <http://www.filarmonia-tula.ru> через форму бронирования.

3.2. Бронь сохраняется в течение 3-х дней при условии, что до концерта осталось не менее 4-х дней. За день до концерта места бронируются до 14.00 следующего дня. В день концерта места бронируются на один час, но не позднее, чем за 2 часа до начала концерта.

3.3. Если билеты или абонементы не выкуплены своевременно, бронь снимается без информирования покупателя.

3.4. Покупатель при бронировании должен сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования. Сообщая свою контактную информацию и персональные данные, Покупатель дает согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится, информация о Покупателе исключается из базы данных.

4. Порядок возврата билетов

4.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета, вернуть его в кассу Филармонии не позднее, чем за три дня до начала проведения мероприятия.

4.2. Возврату подлежат только оригиналы билетов, приобретенные в кассе Филармонии или у официальных представителей.

4.3. Возврат билетов осуществляется только в кассе филармонии ежедневно с 10-00 до 19-00.

4.4. Возврат денег за билеты осуществляется лицу по предъявлении документа удостоверяющего личность, на основании письменного заявления покупателя и при наличии кассового чека.

4.4. В случае утраты, порчи билеты и абонементы не восстанавливаются и обмену не подлежат.

4.5. В случае опоздания или непосещения концерта, нарушения Правил посещения стоимость билета, абонемента не возвращается.

4.6. В случае отмены или переноса мероприятия возврат билетов производится в срок до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия.

4.8. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным программам осуществляется с учетом полученных скидок.

4.9. Возврат билетов со скидкой 50% и более не производится (кроме случаев отмены концертов).

4.10. Замена исполнителей не является основанием для сдачи билета.

4.11. Возврат денег за билеты, приобретенные за безналичный расчет, производится также безналичным перечислением на карту или счет, с которого была произведена оплата.

4.12. В случае отмены, замены либо переноса проводимого филармонией зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном организацией порядке полная стоимость билета.

4.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого организацией зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником посетителю возмещается в установленном организацией порядке полная стоимость билета

4.14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого филармонией зрелищного мероприятия по иным причинам, посетитель имеет право при возврате билета, абонеента:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 100 % цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 50 % цены билета, абонеента или экскурсионной путевки;

- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно не менее 30 % цены билета, абонеента или экскурсионной путевки.

- Если же посетитель отказывается от посещения проводимого организацией зрелищного мероприятия по иным причинам, менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия, то филармония вправе не возвращать посетителю стоимость билета.

4.15. Установлено, что для абонеентов на проводимые филармонией зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонеентом зрелищного мероприятия после проведения которого абонеент к возврату или обмену не принимается.

4.16. На сумму удержанную кассой филармонии при возврате билета, выдается соответствующая квитанция.

4.17. Касса не производит возврат денежных средств за не использованные Клиентом билеты.

4.18. Возврат электронных билетов производится по общим правилам. В случае покупки электронного билета на портале [www. quicktickets.ru](http://www.quicktickets.ru) – возврат производится на основании заявления направленного покупателем по адресу [www. quicktickets.ru](http://www.quicktickets.ru). В случае покупки электронного билета на портале [www. planzala.ru](http://www.planzala.ru) – возврат производится на основании заявления направленного покупателем по адресу [www. planzala.ru](http://www.planzala.ru).

4.19. В случае покупки электронных билетов на сайтах агентов Тульской филармонии, с которыми заключены договора агентирования – возврат купленных билетов производится на основании заявления направленного покупателем по адресу указанному на сайте агента.

4.20. Филармония оставляет за собой право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте не менее чем за 10 дней до начала их действия.

5. Обмен билетов по желанию Покупателя

5.1. Обмену могут подлежать билеты на указанное в билете мероприятие с изменением категории места, на основании письменного заявления покупателя о возврате билета без удержания комиссии.

5.2. К обмену принимаются неповрежденные билеты.

5.3. Билет на другое место продается с доплатой до номинала стоимости билета.

5.4. В случае невозможности посетить зрителем зрелищное мероприятие в дату указанную в билете – филармония оставляет за собой право предложить покупателю обменять свой билет на любое другое зрелищное мероприятие проводимое в рамках текущего концертного сезона при наличии свободных мест на выбранное мероприятие при условии, что фактическая стоимость выбранного билета не превышает стоимость билета принимаемого к обмену.