Утверждено

приказом директора

ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»

№256-1/02-01 «15» августа 2019 года

# ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

**ОГБУК «Государственная филармония Костромской области»**

**Общие положения**

* 1. Настоящие правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ

- «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» от 9.10.1992 г. № 3612-1 (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 г.№193-ФЗ)

- Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ  «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»

- Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 г. №257 «Об утверждении бланков строгой отчетности»

1.2. Приобретая билет или абонемент на концерты, проводимые в Филармонии, Слушатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами и Правилами посещения концертов.

1.3. При  осуществлении расчетов за билеты и абонементы покупателю выдается бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Филармонией и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;

1.4. Форма билета (абонемента) утверждается Министерством культуры Российской Федерации и содержит информацию:

* дату и время начала концерта;
* место проведения концерта,
* место в зрительном зале;
* цена услуги;
* и иную информацию.

Образец бланка билета ОГБУК ««Государственная филармония Костромской области» (Приложение №1)

Образец бланка абонемента ОГБУК ««Государственная филармония Костромской области» (Приложение №2)

1.5. Продажа билетов и абонементов в билетных кассах Филармонии производится за наличный расчет и по картам платежных систем VISA, MasterCard, Maestro, VisaElectron, МИР, в российских рублях по указанным на билетах ценам.

1.6. Электронный билет (абонемент) дополнительно содержит уникальный штрих-код/QR-код.

1.7. Филармония предоставляет информацию о концертах (программе, исполнителях, ценах), которая размещается на стенде у основной кассы Филармонии и на сайте Филармонии [www.kosphil.ru](http://www.kosphil.ru) в разделе «Концерты и билеты».

Информацию о концертах можно получить по телефонам +7 (4942) 31-37-82, +7 (4942) 31-40-05, +7 (4942) 31-26-37.

Информационно-консультативные услуги осуществляются бесплатно.

1.8. Филармония оставляет за собой право в исключительных случаях вносить изменения в программу и состав исполнителей, а также перенести концерт на другой день.

1.9. Информация о переносе или отмене концерта размещается на стенде у основной кассы Филармонии и на сайте Филармонии [www.kosphil.ru](http://www.kosphil.ru) в разделе «Новости». Дополнительно Филармония информирует владельцев абонементов по оставленным ими номерам телефонов или адресам электронной почты. Информирование производится только тех слушателей, которые предоставили контактную информацию и оформили свое согласие на получение информации в электронном виде.

1.10. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Филармонией.

1.11. Билет либо абонемент приобретается для каждого слушателя вне зависимости от возраста.

1.12. В целях соблюдения требований ФЗ от 29.12.2010 г. №436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» необходимо уточнять возрастной ценз, позволяющий соблюдать информационную безопасность детей на мероприятиях Филармонии. Указанная информация содержится на афишах, на официальном сайте [www.kosphil.ru](http://www.kosphil.ru), на приобретаемых билетах и абонементах. При покупке билета слушатель соглашается следовать возрастным рекомендациям. Филармония не несет ответственность за нарушение слушателем данных рекомендаций.

**Порядок продажи билетов и абонементов.**

**Способы продажи билетов и абонементов**

2.1. Билеты и абонементы на концерты Филармонии продаются только через официальную сеть:

* основная [касса, расположенная в здании филармонии по адресу г. Кострома, ул. Советская, д. 58](http://sgaf.ru/contacts/boxoffice);
* дополнительная касса, расположенная по адресу г. Кострома, Молочная гора, д.1
* официальный сайт филармонии [www.kosphil.ru](http://www.kosphil.ru), раздел [«Концерты и билеты»](http://sgaf.ru/afisha) через автоматизированную систему продажи билетов QuickTickets (Квик Тикетс);
* [физические лица – уполномоченные на распространение билетов](http://sgaf.ru/contacts/boxoffice).

2.2. Ответственность за поддельные билеты Филармония не несет, если билеты и абонементы приобретены в других местах.

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

**Порядок продажи электронных билетов и абонементов**

3.1. Электронные билеты (абонементы) формируются с использованием автоматизированной системы продажи билетов QuickTickets (Квик Тикетс),

3.2. Для прохода на концерт слушатель должен предъявить контролеру электронный билет на экране мобильного устройства, либо распечатанный в масштабе 1:1 на белой бумаге формата А-4.

3.3. Проход на концерт проводится после сличения контролером на входе в концертный зал уникального штрих-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и концерте, и действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший билет, будет рассматриваться, как законный обладатель билета и будет допущен в зал. Слушатель должен не допускать перепечатывания и копирования билета.

3.4. Слушатель несет ответственность за сохранность информации.

3.5. В случае недопуска на концерт контролером (при повторном предъявлении уникального штрих-кода), предъявитель билета может обратиться к администратору для выяснения причин.

3.6. Распечатанный билет (абонемент) нельзя сгибать в том месте, где расположен штрих-код.

3.7. За дополнительной информацией и помощью в приобретении электронного билета можно обратиться в Отдел работы со слушателями по телефонам +7 (4942) 31-40-05.

**Правила возврата билетов**

4.1. Билеты принимаются к возврату на основании заявления в следующем порядке:

4.1.1. приобретенные в кассе филармонии или через физических лиц-распространителей билетов возвращаются через кассу филармонии;

4.1.2. приобретенные через интернет-сервис Квиктикетс - возвращаются по установленным правилам интернет-сервиса Квиктикетс;

Срок рассмотрения заявления составляет 10 (десять) рабочих дней.

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

4.3. Слушатель имеет право при возврате билета:

* не позднее, чем за десять дней до дня проведения концерта получить обратно 100 % цены билета;
* менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения концерта получить обратно 50 % цены билета;
* менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения концерта получить обратно 30 % цены билета.

При исчислении сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

4.4. Билеты **не принимаются** **к возврату** в следующих случаях:

* до концерта осталось менее трех дней;
* Слушатель опоздал или не посетил концерт;
* Слушатель нарушил Правила посещения концерта;
* Билеты были приобретены на специальных акциях, в том числе – с предоставлением специальных скидок и льгот.

4.5. Возврату подлежат **только оригиналы** билетов.

4.6. При утере или порче билеты и абонементы не восстанавливаются (кроме билетов и 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.

4.8. Филармония вправе определить, что абонементы реализуются ею исключительно в рамках специальных программ (абонементных кампаний). В связи с особенностями формирования стоимости абонемента, предоставляющего право посещения нескольких мероприятий, слушатель не вправе требовать возврата полной или частичной стоимости абонемента в случае отказа от посещения (независимо от причин) одного или нескольких мероприятий абонемента.

Приложение №1

