

Приложение к приказу от 02.10.2020 г. № 264-П
«Об утверждении Правил продажи и возврата билетов
и абонементов, приобретённых на мероприятия, проводимые в
государственном концертном бюджетном учреждении
культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония
имени Г.Ф. Пономаренко»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ГКБУК КК
«Краснодарская филармония
имени Г.Ф. Пономаренко»


Б.И. Пономаренко
« 02 октября 2020 г. »


ПРАВИЛА

**продажи и возврата билетов и абонементов, приобретенных
на мероприятия, проводимые в государственном концертном
бюджетном учреждении культуры Краснодарского края
«Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»**

г. Краснодар

1. Общие положения

Настоящие Правила продажи и возврата билетов и абонементов, приобретенных на мероприятия (далее – Правила), проводимые в государственном концертном бюджетном учреждении культуры Краснодарского края «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко» (далее - Учреждение) разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Постановлением Правительства Российской Федерации 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», Гражданским кодексом Российской Федерации, и регламентируют порядок продажи и возврата билетов, абонементов на спектакли, концерты, представления, (далее - мероприятия), проводимые Учреждением.

Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Учреждения www.kubanfilarmoniya.ru.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты и абонементы на мероприятия в кассе Учреждения, а также у уполномоченных лиц (далее - агенты), действующих на основании заключенных агентских договоров.

2.2. Наличие билетов и абонементов на мероприятия зритель может уточнить в кассе или у администраторов Учреждения.

2.3. При покупке билетов и абонементов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о программе концерта, наличии льгот, правилах посещения Учреждения.

2.4. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Учреждением, а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета или абонемента. Билет или абонемент представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
- г) цену услуги, и другую, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, информацию.

2.5. За 30 минут до начала мероприятия, касса Учреждения в первую очередь реализует билеты на текущее мероприятие.

2.6. На мероприятия дети до 18 лет допускаются, в случае, если возрастная категория, установленная в соответствии с Федеральным законом № 436-ФЗ от 29.10.2010 г. «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», разрешат им посещение данного мероприятия. В случае если возрастная категория детей не позволяет посещение определенного мероприятия, однако приобретен билет, то дети допускаются на данное мероприятие, но в сопровождении и под полную ответственность родителей, опекунов и попечителей.

2.7. Продажа билетов на дневные мероприятия для детей младшего дошкольного возраста, осуществляется в следующем порядке:

а) дети до 3-х лет посещают мероприятие бесплатно без предоставления отдельного места в обязательном сопровождении взрослого;

б) для детей старше 3-х лет билет приобретается за полную стоимость.

3. Порядок и условия возврата билетов и абонементов

3.1. В соответствии с Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», с постановлением Правительства Российской Федерации 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» покупатель билета или абонемента вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет или абонемент.

3.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента:

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

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

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

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Учреждением мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия Учреждение вправе не возвращать посетителю стоимость билета или абонемента.

К заявлению о возврате прилагается оригинал неиспользованного билета, абонемента, кассового чека. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии

документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

3.3. В случае отмены, либо переноса Учреждением проводимого мероприятия посетителю возмещается полная стоимость билета или абонемена. Возврат стоимости билета или абонемена осуществляется в кассе Учреждения при наличии кассового чека, билета и документа, удостоверяющего личность.

3.4. В случае отказа посетителя, от посещения мероприятия, проводимого Учреждением, по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, посетитель вправе вернуть билет или абонемент при соблюдении следующих условий: а) билет или абонемент, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре; б) заявление о возврате билета, представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия; в) заявление о возврате абонемена, представлено в Учреждение не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия; г) билет или абонемент не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов или абонементов; д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктом 3.2. Правил.

3.5. 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 или абонемент либо об отказе в возврате денежных средств при несоблюдении требований п. 3.4 Правил.

3.6. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 3.4 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов: - вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет или абонемент (далее - уведомление об отказе); - направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате; - направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате. Способ сообщения посетителю решения Учреждением об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

3.7. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

3.8. Учреждение осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

3.9. Учреждение при возврате посетителем билета или абонеента на проводимое мероприятие вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Учреждением мероприятие, либо вернуть стоимость билета или абонеента.

3.10. Учреждение не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителем сверх установленной Учреждением цены билета или абонеента.

3.11. В случае повреждения, порчи и утраты билетов или абонеентов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.12. В случае опоздания на мероприятие, непосещения мероприятия по какой-либо причине, касса Учреждения не возмещает покупателю стоимость билета или абонеента.

3.13. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов и абонеентов, приобретенные в кассе Учреждения, с неповрежденным контролем при наличии кассового чека.

3.14. Учреждение оставляет за собой право вносить изменения в концертную программу без предварительного уведомления зрителя. Изменения, вносимые в программу мероприятия, не являются основанием для возврата билета, абонеента.

3.15. Учреждение не несет ответственность за поддельные, а также приобретенные билеты и абонеенты у лиц, не являющихся официальными представителями Учреждения.

3.16. Неиспользованный билет или абонеент не дает права входа на другие мероприятия.

3.17. Билеты и абонеенты, приобретенные в рамках акций и специальных программ, возврату не подлежат.

4. Порядок и условия возврата билетов и абонеентов в случае отказа посетителя от посещения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью

4.1. В случае отказа от посещения, проводимого Учреждением мероприятия по причине собственной болезни, посетитель может вернуть полную стоимость билета или абонеента при обращении в день проведения мероприятия. Не позднее этой даты необходимо подать заявление (приложение к настоящим Правилам) о возврате билета, абонеента в Учреждение.

4.2. Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением в день их получения.

4.3. Представление в Учреждение заявления о возврате в связи с болезнью производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя.

К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета или абонеента, а также кассовый чек либо копия электронного кассового чека;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.

К заявлению о возврате в связи с болезнью в случае его представления представителем посетителя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

4.4. Учреждение в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. Срок рассмотрения исчисляется, с момента представления документов в полном объеме. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

4.5. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов, Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет или абонемент, либо об отказе в возврате в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 4.1 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения посредством телефонной связи.

4.6. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

4.7. О принятом решении, об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 4.8, 4.9 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения указывается посетителем в заявлении о возврате в связи с болезнью.

4.8. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет или абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет или абонемент, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) заявление о возврате билета или абонемента, в связи с болезнью, и прилагаемые к нему документы представлены в Учреждение;

в) документы, указанные в пункте 4.4 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

г) заявление о возврате билета или абонеента, в связи с болезнью, и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 4.1., 4.3, настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет или абонемент, приобретенные до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

4.9. Возврат полной стоимости абонеента на проводимые Учреждением мероприятия при отказе посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент.

4.10. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные абонементы, на проводимые организацией исполнительских искусств или музеем зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

5. Порядок и условия возврата посетителем билетов или абонементов в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации

5.1. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия проводимого Учреждением в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника.

5.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем (его представителем) в Учреждение, не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет.

5.3. Представление заявления о возврате в связи со смертью родственника в Учреждение производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

5.4. К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются: а) оригинал неиспользованного билета или абонеента, на посещение мероприятия; б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния; в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

5.5. В случае представления заявления о возврате в связи со смертью родственника представителем посетителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

5.6. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 5.2. настоящих Правил, документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 5.4. настоящих Правил, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 5.2. настоящих Правил.

5.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Учреждением. Учреждение делает отметку на копии заявления о возврате в связи со смертью родственника о получении заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения.

5.8. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. Срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Учреждение в полном объеме документов, указанных в пункте 5.4. настоящих Правил.

5.9. По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Учреждение принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 5.13. настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю.

5.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 5.13 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Учреждение сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов: вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств; направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника; направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника. Способ сообщения посетителю решения Учреждения об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

5.11. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета или абонемента, Учреждение не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет

посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Учреждения о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

5.12. Учреждение осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

5.13. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Учреждением в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет или абонемент, при соблюдении следующих условий: а) билет или абонемент, не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре; б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия; в) документы, указанные в пункте 5.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами; г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 5.2 - 5.6 настоящих Правил; д) представленные документы содержат достоверную информацию; е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия; ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета или абонемента.

По всем вопросам, связанным с посещением мероприятий, проводимых Учреждением, зрители могут обратиться в кассу Учреждения по телефонам: 267-26-26, 262-63-10.

РАЗРАБОТЧИК:

начальник концертно-продюсерского отдела
ГКБУК КК «Краснодарская филармония имени Г.Ф. Пономаренко»
Н.С. Демина

