

Приложение к приказу
КГАУК «Красноярская краевая
филармония»
От _____ № _____

**Положение о реализации билетов на культурно-просветительные
и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые
КГАУК «Красноярская краевая филармония»**

Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», частью II Гражданского кодекса РФ, указом Губернатора Красноярского края № 191-уг от 07.08.2015 «Об утверждении Порядка установления льгот краевыми государственными организациями культуры на посещение платных мероприятий», приказом министерства культуры Российской Федерации от 16.11.2015 г. № 2800 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ».

Настоящее Положение доводится до сведения покупателей путем размещения в фойе кассовых залов Филармонии, а также на официальном сайте www.krasfil.ru и является договором публичной оферты. Покупка билета на культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия (далее «мероприятия»), проводимые Краевым государственным автономным учреждением культуры «Красноярская краевая филармония» (далее «Филармония»), является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Филармонией и Покупателем по купле-продаже билетов.

Билет представляет собой документ (бланк строгой отчетности) установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.

Билет содержит:

- 1) серию и номер бланка строгой отчетности;
- 2) наименование и организационно-правовую форму учреждения;
- 3) вид услуги (мероприятия);
- 4) стоимость услуги и иные реквизиты, характеризующие специфику оказываемой услуги

1. Продажа и бронирование билетов

1.1. Билеты на мероприятия, организуемые Филармонией, можно приобрести:

- в кассах Филармонии по адресу: г. Красноярск, пр. Мира, 26 и ул. Декабристов, 20;
- у уполномоченных по распространению билетов
- на сайте Филармонии www.krasfil.ru
- у официальных партнеров филармонии в городских кассах и на сайтах www.krasticket.ru, www.krs.kassir.ru, www.krasbilet.ru, www.kras.kassy.ru.

1.2. За 30 минут до начала концерта касса Филармонии в первую очередь продаёт билеты на текущий концерт.

1.3. Оплата билетов и абонементов производится по выбору покупателя за наличный расчет или по банковской карточке через терминал.

1.4. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Филармонией приказом Генерального директора. Информация размещается в кассовом зале и на сайте Филармонии.

1.5. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты и абонементы.

1.6. В случае утраты, порчи билеты не восстанавливаются.

1.7. Продажа билетов для детей осуществляется в следующем порядке:

- дети до 3-х лет посещают концерт бесплатно без предоставления отдельного места при наличии свидетельства о рождении;

- дети до 18 лет допускаются на мероприятия с тем условием, если возрастная категория¹, установленная в соответствии с Федеральным законом №436-ФЗ от 29.12.2010г. «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» разрешает им посещение данного мероприятия. В случае если возрастная категория детей не позволяет посещение определенного мероприятия, однако приобретен билет, дети допускаются на данное мероприятие в присутствии законных представителей на основании письменного заявления.

1.8. При покупке билетов через Интернет печать электронного билета **обязательна.**

1.9. Бронирование билетов через интернет начинается одновременно с продажей мероприятия. С порядком бронирования через интернет можно ознакомиться на сайте Филармонии <http://www.krasfil.ru> и на сайте партнеров по реализации концертных билетов. Бронирование билетов в кассе Филармонии и через службу бронирования производится не более чем на трое суток. По истечении данного срока бронь снимается автоматически или специалистом бронирования билетов.

1.10. Бронирование и продажа билетов на мероприятия, проводимые совместно со сторонними организациями, осуществляется на условиях,

установленных организаторами.

1.11. Входной билет на мероприятие, без указания конкретного места, выпускается в реализацию через кассу Филармонии при аншлаговой наполняемости. Входной билет не гарантирует предоставления места на кресле в зрительном зале. В таких случаях место зрителя в зале определяет администратор зала (дежурный) непосредственно перед началом мероприятия.

2. Продажа Абонементов.

2.1. Приобрести билеты на концерты в рамках Абонемента возможно только в кассах Филармонии или у уполномоченных по распространению билетов.

2.2. Приобретение Абонемента дает право на получение скидки в размере, установленном приказом генерального директора Филармонии, на все включенные в данный Абонемент концерты. Продажа со скидкой осуществляется до первого концерта в рамках Абонемента.

2.3. Билеты на концерты в рамках Абонемента возврату не подлежат. Администрация Филармонии оставляет за собой право замены программы и исполнителей, а также переноса по уважительным причинам даты и времени концерта.

2.4. Пропущенный зрителем абонементный концерт не может быть компенсирован другим абонементным концертом в Филармонии или любым другим мероприятием.

3. Продажа льготных билетов.

3.1. Льготы при реализации билетов отдельным категориям граждан, перечисленным в Указе Губернатора Красноярского края № 191-уг от 07.08.2015 «Об утверждении Порядка установления льгот краевыми государственными организациями культуры на посещение платных мероприятий», распространяются на концерты творческих коллективов Филармонии и концерты, организатором которых является Филармония.

3.2. Под льготой понимается снижение первоначальной стоимости билета на мероприятия, организуемые Филармонией, для каждой категории льготников.

3.3. Филармония оставляет за собой право определять величину льготы на концерты текущего репертуара самостоятельно, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством. Льготы предоставляются в виде скидки на билет.

3.4. Право на льготу имеют следующие категории зрителей:

№ п/п	Категория зрителей	Условия	Размер льготы
1.	Инвалиды 1, 2, 3 групп (за исключением лиц, обращающихся по программе «Доступная культурная среда»)	При предъявлении удостоверения инвалида в кассе Филармонии и на контроле прохода в зал	10%
2.	Воспитанники организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей	На основании официальной письменной заявки от организации	100%
3.	Дети и родители из многодетных семей (право на скидку имеют все дети и родители, указанные в удостоверении)	При предъявлении документа, подтверждающего статус, в кассе Филармонии и на контроле прохода в зал	10%
4.	Студенты дневной формы обучения	При предъявлении студенческого билета в кассе Филармонии и на контроле прохода в зал	10%
5.	Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	При предъявлении военного билета в кассе Филармонии и на контроле прохода в зал	10%

3.5. Не допускается реализация льготного билета при предъявлении чужого удостоверение личности.

3.6. На одно удостоверение слушатель приобретает один билет со скидкой.

3.7. Все изменения в действующее Положение утверждаются генеральным директором КГАУК «Красноярская краевая филармония». Скидки действительны до выхода изменений к настоящему Положению или до изменения соответствующей законодательной базы.

3.8. Информация о льготах и порядке их предоставления размещается в кассовом зале и на официальном сайте Филармонии <http://www.krasfil.ru>

4. Программа лояльности и социальной ответственности

4.1. Программа направлена на повышение уровня продаж билетов, поддержку лояльности клиентов Филармонии и выполнение учреждением социальных функций.

4.2 Скидка предоставляется:

- по «Карте постоянного слушателя» в размере 10% от стоимости билета при предъявлении карты в кассах филармонии;
- ветеранам Великой Отечественной войны 1941-1945 годов в размере 100% от стоимости билета;
- при обращении инвалидов на индивидуальное или групповое посещение к уполномоченному специалисту по программе «Доступная Культурная среда» в размере 100% от стоимости билета в рамках утвержденной квоты мест;
- по коллективным заявкам от организаций, обеспечивающих поддержку социально незащищенных и малообеспеченных групп граждан в размере 100% от стоимости билета при наличии свободных мест в залеⁱⁱ.

Заявка оформляется на официальном бланке за подписью руководителя организации с указанием ответственного лица, количества билетов и мероприятия, на которое запрашиваются билеты.

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

4.4. В рамках Федеральных и краевых акций, указов, грантов, федеральных и краевых программ допускается обслуживание зрителей на мероприятиях, проводимых КГАУК «Красноярская краевая филармония» на условиях 100% скидки от стоимости билета.

5. Возврат билетов

5.1. В случае отмены или переноса мероприятия билеты принимаются к возврату по месту приобретения билета в течение 14-ти рабочих дней с установленной даты несостоявшегося мероприятия с возмещением полной стоимости билета. Возврат денежных средств производится при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем.

5.2. Возврат билетов на мероприятия, проводимые организаторами-партнерами Филармонии, осуществляется на условиях организаторов.

5.3. Возврат билетов на мероприятия по инициативе зрителя осуществляется по месту приобретения билета, в полном объеме при наличии заполненного заявления установленной формы.

5.4. Возврат билетов допускается не менее чем за **60 минут** до начала мероприятия. Во время проведения либо, после проведения мероприятия билеты к возврату по инициативе зрителя не принимаются.

5.5. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Филармонии, а также у уполномоченных по распространению билетов, с неповрежденным контролем. Возврат или обмен билетов, приобретенных у билетных операторов, осуществляется по месту их приобретения.

5.6. Возврат денежных средств за билеты, не использованные или

утерянные по вине покупателя, Филармония не производит. Восстановление билетов, абонементов не производится.

5.7 Сданные покупателем билеты могут продаваться через кассы Филармонии или уполномоченных представителей по распространению билетов повторно.

5.8 Администрация филармонии не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся уполномоченными по распространению билетов.

5.9 При оплате банковской картой, возврат билетов осуществляется при наличии кассового чека на банковскую карту клиента, с которой была произведена оплата, в течение 30 календарных дней с момента обращения.

6. Заключение.

6.1. Настоящие правила распространяются только на реализацию билетов на культурно-просветительные и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые КГАУК «Красноярская краевая филармония»

6.2. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты и абонементы.

6.3. В случае опоздания на мероприятие, его непосещения по какой-либо причине, нарушения Правил поведения в филармонии, касса не возмещает покупателю стоимость билета, и не производит замены билета на более позднюю дату мероприятия.

6.4. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассах и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.

ⁱ Статья №6 Федерального закона РФ от 29.12.2010 №436 – ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»:

1. информационная продукция для детей, не достигших возраста 6 лет;
2. информационная продукция для детей, достигших возраста 6 лет;
3. информационная продукция для детей, достигших возраста 12 лет;
4. информационная продукция для детей, достигших возраста 16 лет;
5. информационная продукция, запрещенная для детей.

ⁱⁱ Инвалиды-колясочники, имеющие билеты на мероприятие, должны сообщить о своем визите за 7 (семь) календарных дней до даты спектакля по телефону: +7(391) 227-49-30 для организации размещения на специально отведенных местах. Перед началом мероприятия зрителю необходимо обратиться к дежурному администратору с просьбой о сопровождении к месту размещения.