

Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярская краевая филармония»

ПРИКАЗ

21 ноября 2018 г.

№ 572 - п

г. Красноярск

«Об утверждении Положения
о реализации билетов»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о реализации билетов на культурно-просветительные и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые КГАУК «Красноярская краевая филармония» (далее Положение), с учетом изменений и дополнений.
2. Положение с дополнениями и изменениями вступают в силу при приобретении билетов на мероприятия и концерты, проводимые КГАУК «Красноярская краевая филармония» с 01.01.2019г
3. Полину Д.В., начальнику отдела рекламы:
 - 3.1 разместить на сайте www.krasfil.ru:
 - форму заявления на возврат денежных средств (Приложение 2);
 - Положение с изменениями и дополнениями.
 - 3.2 подготовить печатный вариант Положения для размещения в фойе касс Филармонии расположенных по адресам: г. Красноярск, пр. Мира, 2б, и ул. Декабристов, 20.
 - 3.3 разместить Положение в фойе касс Филармонии, расположенных по адресам: г. Красноярск, пр. Мира, 2б, и ул. Декабристов, 20.
4. Признать утратившими силу Приказы от 30.03.2018г № 151-п и от 23.10.2018 № 517
5. Захарковой Л.В., начальнику отдела кадров, ознакомить с изменениями в Положении о реализации билетов всех заинтересованных лиц.
6. Контроль за исполнением Приказа возложить на заместителя генерального директора по концертной и филармонической работе Карцеву А.С.

Приложение 1: Положение о реализации билетов на культурно-просветительные и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые КГАУК «Красноярская краевая филармония»

Приложение 2: заявление на возврат денежных средств

Генеральный директор

Е.В.Стодушный

**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

Абонемент - это единый билет на серию концертов, объединенный определенным жанром или идеей. Зритель при приобретении абонементов получает скидку на все концерты абонемента. Размер скидки устанавливается приказом генерального директора Филармонии

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 и абонементы не восстанавливаются.

1.7. Продажа билетов для детей осуществляется в следующем порядке:

- дети до 1 года посещают бесплатно детские мероприятия, концерты и спектакли, проводимые в залах Филармонии*, без предоставления отдельного места при наличии свидетельства о рождении;
- дети до 3-х лет посещают концерты бесплатно (за исключением детских мероприятий, концертов и спектаклей) без предоставления отдельного места при наличии свидетельства о рождении.

В целях соблюдения требования ФЗ от 29.12.2010 № 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, официальном сайте www.krasfil.ru, на приобретаемых билетах и абонементах. При покупке билета зритель соглашается следовать возрастным рекомендациям. Филармония не несет ответственности за нарушение зрителем данных рекомендаций.

В случае, когда дети нарушают тишину и мешают проведению концерта, Филармония оставляет за собой право попросить взрослых, сопровождающих детей, вывести детей из зала.

1.8. Бронирование билетов в кассе Филармонии производится не более чем на трое суток. По истечении данного срока бронь снимается автоматически или специалистом бронирования билетов. За сутки до начала мероприятия места в кассах Филармонии не бронируются, а ранее забронированная и невыкупленная бронь снимается.

1.9. Бронирование и продажа билетов на мероприятия, проводимые совместно со сторонними организациями, осуществляется на условиях, установленных организаторами.

1.10. 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.

1.11. При покупке билетов на сайте Филармонии www.krasfil.ru необходимо пройти процедуру регистрации/авторизации.

1.12. Оплата билетов онлайн, приобретаемых через сайт Филармонии осуществляется через процессинговый центр Uniteller. После успешной оплаты на указанную в форме оплаты электронную почту направляется электронный чек с информацией о заказе и данными по произведенной оплате. Затем, после подтверждения оплаты на электронную почту направляется электронный билет.

1.13. При покупке билетов через Интернет печать электронного билета обязательна, и осуществляется Покупателем самостоятельно.

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. 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 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	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 удостоверения 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 www.krasfil.ru

4. Программа лояльности Филармонии

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 1 и 2 группы и детей-инвалидов на индивидуальное или групповое посещение к уполномоченному специалисту в размере 100% от стоимости билета в рамках имеющейся квоты мест;

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 (абонементов)

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 абонементов осуществляется не позднее, чем за 30 календарных дней до даты проведения первого концерта в абонементе.

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

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

5.5 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.

5.6 Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов или абонементов, приобретенных в кассе Филармонии, на сайте Филармонии www.krasfil.ru, а также у уполномоченных по распространению билетов, с неповрежденным контролем. Возврат или обмен билетов, приобретенных у билетных операторов, осуществляется по месту их приобретения.

5.7 Возврат денежных средств за билеты, не использованные или утерянные по вине покупателя, Филармония не производит. Восстановление билетов, абонементов не производится.

5.8 При оплате банковской картой в кассах Филармонии возврат денежных средств за билеты осуществляется при наличии документов, подтверждающих оплату через терминал (чек, банковская выписка по карте) в течении 30 календарных дней на карту, которая была использована при оплате заказа.

5.9 Возврат денежных средств за билеты, приобретенные через сайт <http://www.krasfil.ru>, осуществляется только при личном обращении покупателя в кассы Филармонии, расположенные по адресу: г. Красноярск, ул. Мира, 2б, при предъявлении распечатанного бланка электронного билета, чека и заполненного [заявления](#) установленной формы.

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

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

6 . Заключение.

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

6.2. 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 замену билета на более позднюю дату мероприятия.

6.3. 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.

* Стоимость билета на детские мероприятия «Бэби – филармония» включает в себя посещение концерта одним родителем с ребенком.

** 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.

Инвалиды, передвигающиеся с помощью инвалидной коляски, 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.

Генеральному директору
КГАУК «Красноярская краевая филармония»
Стодушному Е.В.

от _____,
Ф.И.О

проживающего по адресу: _____

Паспорт серия: _____ № _____

Выдан: когда _____ кем _____

Телефон _____

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я, _____
прошу _____ возвратить _____ мне _____ денежные _____ средства _____ в _____ сумме _____ (прописью)

_____ уплаченные за (указать концерт и его дату) _____

_____ в связи с (указать причину отказа) _____

№ заказа _____, ряд _____, место _____

№ банковской карты (последние 4 цифры) _____

Я согласен (а), что мои персональные данные будут использованы, а также будут храниться в архиве документов, содержащих персональные данные.

Я ознакомлен (а), что обработка персональных данных включает в себя получение, использование, накопление, обновление, передачу, хранение, обезличивание, блокирование, уничтожение. Я предупрежден (а), что имею бесплатный доступ к моим персональным данным и право на полную информацию об их содержании. Я заявляю, что использование и распространение информации, касающейся моей частной жизни, не должно осуществляться без моего письменного согласия. Данное согласие может быть отозвано полностью или частично по моей инициативе на основании личного письменного заявления, в т.ч. и в случае ставших мне известными фактов нарушения моих прав при обработке персональных данных.

Приложение:

«_____» _____ 20 ____ г.

Подпись _____ /ФИО _____