

**Министерство культуры Республики Крым
Государственное автономное учреждение культуры Республики Крым
«КРЫМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ФИЛАРМОНИЯ»**

П Р И К А З

26 августа 2019 года

№ 82-од

**Об утверждении Порядка продажи и возврата билетов,
абонементов ГАУК РК «Крымская государственная
филармония» в новой редакции**

В связи с внесением изменений в основы законодательства о культуре вводится новая ст. 52.1, устанавливающая требования к оформлению, реализации и возврату билетов, абонементов, экскурсионных путевок (далее – билетов) на зрелищные мероприятия, проводимые организациями исполнительских искусства и музеями, утвержденные Законом Российской Федерации 193-ФЗ

п р и к а з ы в а ю:

1. **С 1 сентября 2019 года** утвердить Порядка продажи и возврата билетов, абонементов ГАУК РК «Крымская государственная филармония» в новой редакции (приложение 1).

2. Иващук С. А., начальнику отдела рекламы и связи с общественностью разместить настоящий приказ и Порядок продажи и возврата билетов, абонементов ГАУКРК «Крымская государственная филармония» на официальном сайте ГАУК РК «Крымская государственная филармония».

3. Володиковой Л. М., начальнику концертного отдела, довести настоящий приказ до сведения сотрудников, ответственных за реализацию билетов, абонементов.

4. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Бочарову А. Л., главного бухгалтера.

Генеральный директор



Аронова Т. М.

**ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ
ГОСУДАРСТВЕННЫМ АВТОНОМНЫМ УЧРЕЖДЕНИЕМ КУЛЬТУРЫ
РЕСПУБЛИКИ КРЫМ «КРЫМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
ФИЛАРМОНИЯ»**

- 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
- 2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ КОНЦЕРТНЫХ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ**
- 3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ**
- 4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**
- 5. ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ (БЛАНК)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" от 09.10.1992 № 3612-1;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»
- Законом Российской Федерации от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в российской федерации»;
- Законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.2. Настоящий Порядок регламентирует для ГАУКРК «Крымская государственная филармония» (далее - Филармония) и Покупателей порядок продажи и возврата билетов на зрелищные мероприятия проводимые Филармонией, а также правила посещения мероприятий Филармонии зрителями.

1.3. Настоящий Порядок доводится до сведения зрителей путем размещения в кассах и на официальном сайте Филармонии <http://krim-gf.ru/>, является договором публичной оферты. Покупка билета, абонемента ведет к безоговорочному принятию 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 покупке-продаже Билетов.

1.4. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы зрелищные 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 состав исполнителей концертной программы Филармонии без предварительного уведомления. Изменения в составе исполнителей концертной программы не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ КОНЦЕРТНЫХ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ

2.1. Реализация билетов, абонементов на проводимые Филармонией зрелищные мероприятия осуществляется самостоятельно и (или) уполномоченными ими физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), юридическими лицами на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Филармонией, гражданами на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Филармонией (далее - уполномоченные лица).

2.2. Филармония вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов, абонементов на проводимые зрелищные мероприятия. Передача прав и обязанностей по указанному договору другому лицу осуществляется в соответствии с гражданским законодательством. При этом уполномоченное лицо несет ответственность за действия другого лица перед Филармонией.

2.3. Филармония вправе реализовывать именные билеты, именные абонементы с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных. Именные билеты, именные абонементы дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей. Перечень соответствующих документов устанавливается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. При несоответствии сведений о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе, сведениям, содержащимся в предъявляемом документе, или при наличии исправлений в сведениях о посетителе, указанных в именном билете, именном абонементе, посетитель не допускается на зрелищное мероприятие.

2.4. Покупатель может приобрести билеты, абонементы на зрелищные мероприятия проводимые Филармонией в стационарных билетных кассах Филармонии по адресам:

- Симферополь, ул. Пушкина, д.3 с 10.00 часов до 17.00 часов ежедневно, без выходных. На время отпуска кассиров режим работы касс сможет изменяться путем введения одного выходного дня (воскресение).
- г. Евпатория, пр-т Ленина, д.1 с 10.00 часов до 17.00 часов ежедневно, без выходных;
- г. Ялта, ул. Екатерининская, д.13а с 09.00 часов до 17.00 часов ежедневно, выходной воскресенье.

2.5. Покупатель также может приобрести билеты, абонементы в мобильных кассах Филармонии в течение часа до начала мероприятия по месту проведения зрелищного мероприятия у администратора Филармонии.

2.6. Покупатель может приобрести билеты, абонементы на официальном сайте Филармонии <http://krim-gf.ru/>, через уполномоченных лиц, с которыми заключен договор на реализацию билетов-онлайн, в разделе «Репертуар», путем нажатия в интересующем мероприятии строки перехода по ссылке <https://quicktickets.ru/simferopol-filarmoniya/s225>, с последующей покупкой электронного билета на зрелищное мероприятие.

2.7. Покупатель может приобрести билеты у уполномоченных лиц, о которых можно осведомиться на официальном сайте и кассах филармонии.

2.8. Билет в стационарных и передвижных кассах Филармонии формируется с помощью контрольно-кассовой техники (далее - ккт) и представляет собой чек ккт- 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 пользователем и клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники;

Билет, наряду с обязательной фискальной, содержит обязательную информацию об условиях договора с покупателем:

наименование и вид услуги;

время оказания услуги (время проведения мероприятия);

место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;

цена услуги.

2.9. При проведении выездных концертных мероприятий в детских садах, клубах, домах культуры и т.п. может формироваться входной билет.

Входной билет, наряду с обязательной фискальной, содержит обязательную информацию об условиях договора с покупателем:

- наименование и вид услуги;

- цена услуги;

2.10. Наличие билетов, абонементов на конкретные даты и мероприятия Покупатель может уточнить на сайте Филармонии <http://krim-gf.ru/> и в местах продажи:

г. Симферополя, по телефону 7(3652) 600-536, _____;

г. Евпатории, по телефону 7 (36569) 3-20-03, _____;

г. Ялты, по телефону 7(3654) 325-642,

по телефону администратора 7(978)856-42-46 7(978)039-57-44, _____;

г.Севастополя, по телефонам администраторов 7(978)017-47-80, 7(978)007-38-33,

2.11. При покупке билетов, абонементов Покупатель имеет право получить исчерпывающую информацию о концертной программе, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.

2.12. Билет действителен только на одно лицо, независимо от возраста.

2.13. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билет, следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении зрелищных мероприятий (информация указывается на афишах, билетах, абонементах, рекламных материалах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (законных представителях).

2.14. Оплачивая билет, абонемент на мероприятие, проводимое Филармонией, Покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Филармонией, а также согласие с данным Порядком.

2.15. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных программы билетного учета, подтверждающую покупку и оплату билета, абонемент на соответствующее зрелищное мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа, и который необходимо предъявить контролеру в электронном виде или распечатать для посещения мероприятия. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, в котором информация о персональных данных покупателя совпадает с персональными данными лица, предъявляющего билет, абонемент на посещение зрелищного мероприятия.

2.16. Билеты, абонементы, формы и реквизиты которых не соответствуют элементам оформления, установленным Филармонией, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Филармонией зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

2.15. Реализация билетов, абонементов на проводимые Филармонией зрелищные мероприятия по цене, превышающей цену, указанную в билете, абонементе не допускается.

2.17. При реализации билетов, абонементов уполномоченное лицо вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Филармонией с уполномоченным лицом. Факт оказания Покупателю билета, абонементов сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей Покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых Покупателю билета, абонементов на проводимые Филармонией зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенном билете, абонементе. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает порядок формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых Покупателю билета, абонементов.

2.18. Не допускается реализация иными, не указанными выше лицами билетов, абонементов зрелищные мероприятия (за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета, абонемента по цене, не превышающей цены, указанной в билете, абонемента).

3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ

3.1. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет при определенных условиях.

3.2. В случае опоздания на мероприятие и/или не посещения мероприятия по какой-либо причине, касса Филармонии не возмещает Покупателю стоимость билета.

3.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

3.4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные в кассе Филармонии, у официальных представителей Филармонии, а также приобретенные электронным способом на условиях, утвержденных настоящим Порядком.

3.5. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов (электронный билет и билет на бланке строгой отчетности) возмещается покупателю полностью. Возврат денежных средств производится в кассе Филармонии при наличии паспорта или иного документа, удостоверяющего личность и оригинала билета с составлением соответствующего заявления. Возврат денежных средств может выполняться уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент, если договором уполномоченного лица с Филармонией на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонемента.

Для возврата билетов, абонементов, приобретенных электронным способом, нужно зайти на сайт продавца билетов и в предложенной форме указать номера билетов, которые необходимо вернуть, и соответствующие номера заказов. После нажатия кнопки "оформить возврат", билеты будут помечены как возвращенные, а деньги за билеты будут возвращены на банковскую карту, которая была использована при оплате данных заказов.

3.6. Билеты принимаются в следующие сроки:

при замене мероприятия - с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала замененного мероприятия;

при переносе мероприятия - в течение 15 дней с момента официального оповещения о переносе мероприятия, но не позднее, чем за двое суток до начала перенесенного мероприятия;

при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия до даты, указанной в билете.

3.7. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой Филармонии повторно.

3.8. В случае замены мероприятия билеты, приобретенные в кассе Филармонии либо у официальных представителей Филармонии считаются действительными и по желанию покупателя подлежат обмену на замененное мероприятие.

- 3.9. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Филармонии.
- 3.10. Неиспользованный концертный билет не дает права входа на другие мероприятия.
- 3.11. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Филармонии и на официальном сайте не менее чем за десять дней до начала их действия.
- 3.12. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные у кассиров Филармонии за наличный расчет, осуществляется в кассе Филармонии по будним дням с 10.00 часов до 18.00 часов по результатам рассмотрения Заявления на возврат, поступившего от Покупателя (Приложение 1).
- 3.13. Филармония не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных Покупателем сверх установленной Филармонией цены билета, абонемент, в том числе именного билета, именного абонемента. Возврату подлежит только номинальная стоимость билета.
- 3.14. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Филармонией зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
- 3.15. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Филармонией зрелищного мероприятия, по причинам, не предусмотренным выше, посетитель имеет право при возврате билета, абонемента:
- не позднее чем **за десять дней** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **100 процентов** цены билета, абонемента;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем **за пять дней** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **50 процентов** цены билета, абонемента;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем **за три дня** до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно **30 процентов** цены билета.
- 3.16. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Филармонией зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 3.14. настоящего порядка, **менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, Филармония не возвращает посетителю стоимость билета, абонемента.**
- 3.17. Для абонементов на проводимые Филармонией зрелищные мероприятия днем проведения зрелищного мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия.
- 3.18. Билеты, абонементы (за исключением именных билетов, именных абонементов), реализованные Филармонией в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), принимаются к возврату по решению руководителя Филармонии в каждом конкретном случае.
- 3.19. Филармония при возврате посетителем билета, абонемента на проводимое

Филармонией зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Филармонией мероприятие либо вернуть стоимость билета, абонемент.

3.20. Правила и условия возврата билетов, абонементов и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов на проводимые филармонией зрелищные мероприятия в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий утверждаются Правительством Российской Федерации.

4. СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. Покупатель настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

паспортные данные;

иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и филармонией в целях:

продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые Филармонией, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Филармония гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством РФ.

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ

Место для прикрепления билета (чека),
по которому выполняется возврат

Я, _____,
указать полностью Фамилию Имя Отчество заявителя

Документ, удостоверяющий личность

_____,
вид (паспорт, водительское удостоверение и т.п.), номер, дата выдачи

почтовый адрес _____,

прошу произвести возврат денежных средств за оплаченные ранее услуги в
сумме _____ рублей в соответствии с приведенными ниже данными:

Номер чека (бсо)	
Дата покупки	
Наименование услуги	
Дата услуги	
Причина возврата	
Контактный телефон	

ФИО Заявителя: _____ Подпись _____

Дата: _____

Я, _____,
указать полностью Фамилию Имя Отчество заявителя

предоставляя свои персональные данные, даю согласие на обработку, хранение и использование своих персональных данных на основании ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. в следующих целях:

Выполнение Продавцом обязательств перед Покупателем

Под персональными данными подразумевается любая информация личного характера, позволяющая установить личность Покупателя такая как:

Фамилия, Имя, Отчество

Паспортные данные

Контактные телефоны

Почтовый адрес

Персональные данные Покупателей хранятся исключительно на электронных носителях и обрабатываются с использованием автоматизированных систем, за исключением случаев, когда неавтоматизированная обработка персональных данных необходима в связи с исполнением требований законодательства.

Продавец обязуется не передавать полученные персональные данные третьим лицам, за исключением по запросам уполномоченных органов государственной власти РФ только по основаниям и в порядке, установленным законодательством РФ.

Заявление получил _____ Дата «__» _____ 20__
должность, ФИО представителя организации продавца