

Утверждены приказом
Директора ОГАУК
«Смоленская областная
Филармония»
от «27» января 2023г №9

ПРАВИЛА

Продажи, возврата билетов и льготного посещения ОГАУК «Смоленская областная филармония»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 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 от 18.09 2020 года № 1491, Уставом областного государственного автономного учреждения культуры «Смоленская областная филармония» (далее - Филармония) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее - мероприятия), проводимые Филармонией, а также правила посещения мероприятий Филармонии.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Филармонии <http://www.smolensk-filarmonia.ru/>

1.3. Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить изменения в исполнительский состав и изменять место проведения мероприятий Филармонии без предварительного уведомления. Данные изменения в не являются достаточным основанием для возврата билета.

2. Порядок продажи билетов

2.1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Филармонии или у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско – правового договора с Филармонией.

2.2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Филармонии.

2.3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.

2.4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Филармонией, зритель (покупатель) подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Филармонией), а также

согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета. Билет (электронный/бумажный) представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора со зрителем.

Билет содержит:

- а) наименование и вид услуги;
- б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);
- в) место проведения мероприятия;
- г) место зрителя в зрительном зале;
- д) цену услуги;

и иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Порядок возврата билетов

3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» зритель, купивший билет, вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Филармонии фактических понесенных ею расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В случае возврата билета:

- не позднее, чем за **10 дней** объявленной даты мероприятия, касса Филармонии возвращает зрителю (покупателю) **100 процентов** от номинальной стоимости билета;
- от **5 до 10 дней** до объявленной даты мероприятия, касса Филармонии возвращает зрителю (покупателю) только **50 процентов** от номинальной стоимости билета;
- от **3 до 5 дней** до объявленной даты мероприятия, касса Филармонии возвращает зрителю (покупателю) только **30 процентов** от номинальной стоимости билета;
- менее, чем за **3 дня** до объявленной даты мероприятия, касса Филармонии **не возмещает** зрителю (покупателю) стоимость билета.

Если билет был приобретен за наличный расчет, деньги за него вернут в течение 10 дней со дня получения заявления о возврате, а если за безналичный расчет – в сроки, установленные правилами платежных систем (на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета).

3.3. Для возврата билета по инициативе зрителя и возврата его стоимости зритель подает письменное заявление в свободной форме с указанием:

- ФИО заявителя;
- причины возврата;
- метода приобретения билета — онлайн или касса;
- затраченной суммы;

- прилагается билет.

при оплате билетов **банковской картой в кассе** указываются полные реквизиты лицевого счёта плательщика;

- билеты;

- кассовый чек;

- скан-копия 1-й страницы паспорта.

При возврате через кассу билетов; оплаченных наличными, необходимо предъявить оригинал паспорта.

3.3.1. При возврате билета, который приобретен ОНЛАЙН необходимо заполнить форму заявления на сайте <https://смоленск.роскасса.рф/page/return-ticket>. С подробной информацией о правилах возврата электронных билетов можно ознакомиться на сайте смоленск.роскасса.рф.

3.4 В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. Возврату и обмену в кассе Филармонии подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Филармонии, а также у официальных представителей Филармонии, с неповрежденным контролем.

3.6. Сданные зрителем (покупателем) билеты могут продаваться повторно.

3.7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%).

3.8. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала поставленного на замену мероприятия;

- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе, но не позднее, чем за двое суток до новой даты начала перенесенного мероприятия.

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия, но не позднее чем через 10 дней после даты начала мероприятия указанной в билете.

3.9 В случае замены мероприятия, билеты, приобретенные на данное мероприятие, считаются действительными для посещения мероприятия поставленного на замену.

3.10. Замена исполнителя не является причиной для возврата билета, за исключением сольных концертов исполнителей или творческих вечеров.

3.11. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Филармонии.

3.12. Возврат стоимости билетов, приобретенных зрителями со скидкой, по отмененным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

3.13. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая новые условия продажи и

возврата в кассовом зале филармонии и на официальном сайте, не менее чем за десять дней до начала их действия.

4. Льготное посещение филармонии

4.1. При посещении платных мероприятий филармонии льгота предоставляется следующим категориям граждан:

- инвалидам;
- обучающимся СУЗов, ВУЗов;
- военнослужащим, проходящим военную службу по призыву;
- ветеранам, узникам, детям ВОВ;
- ветеранам боевых действий;
- многодетным семьям;
- участникам СВО и членам их семей;
- волонтерам в сфере культуры.

4.2. На услуги, оказываемые филармонией в соответствии с частями 6 и 7 статьи Федерального закона от 3 ноября 2006 года №174-ФЗ "Об автономных учреждениях", решение о предоставлении всех льгот и категории лиц, которым предоставляются льготы, устанавливаются приказом директора филармонии самостоятельно.

4.3. Предоставление льготы путем реализации льготного билета осуществляется при предоставлении документа, удостоверяющего право на получение льготы либо сведения, подтверждающие право на льготы, полученные с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

Документами, удостоверяющими право на получение льготы, являются:

1) для граждан, признанных инвалидами:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации (для детей - свидетельство о рождении);
- справка, подтверждающая факт установления инвалидности, выданная учреждением государственной службы медико-социальной экспертизы;

2) для студентов (курсантов), осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования, программы бакалавриата, программы специалитета или программы магистратуры:

- студенческий билет либо сведения, подтверждающие право на льготы, полученные с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

3) для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву:

- военный билет установленного образца;

4) для ветеранов, узников, детей ВОВ, ветеранов боевых действий:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;

- удостоверение, подтверждающее основание для льготы;

5) для многодетных семей:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации;
- документ, подтверждающий статус многодетной семьи;
- свидетельство о рождении каждого ребенка либо сведения, подтверждающие право на льготы, полученные с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

6) для участника СВО и членов их семьи:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, для детей - свидетельство о рождении.
- документ, свидетельствующий, что гражданин проходит воинскую службу в зоне СВО;
- документ, подтверждающий родство с участником СВО.

К семьям участников специальной военной операции (далее – СВО), в которых члены семьи имеют регистрацию по месту жительства (месту пребывания) на территории Смоленской области», относятся:

- члены семей граждан Российской Федерации, призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, войска национальной гвардии Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21.09.2022 № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации»;

- семьи граждан Российской Федерации, пребывающих (пребывавших) в период проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей в добровольческих формированиях, содействующих выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации;

- члены семей граждан Российской Федерации, поступивших на военную службу по контракту в Вооруженные Силы Российской Федерации, войска национальной гвардии Российской Федерации и принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей;

- семьи граждан Российской Федерации, проходящих службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации, имеющих специальное звание полиции и принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей;

- семьи граждан Российской Федерации, заключивших контракт (имевших иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации;

Федерации, и получивших удостоверение ветерана боевых действий в период проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей;

- семьи сотрудников следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Смоленской области, военной прокуратуры Смоленского гарнизона, Центра специальной связи и информации Федеральной службы охраны Российской Федерации в Смоленской области, Управления Федеральной службы безопасности Российской Федерации по Смоленской области, Управления Министерства внутренних дел Российской Федерации по Смоленской области, военного следственного отдела Следственного комитета Российской Федерации по Смоленскому гарнизону, военной комендатуры (гарнизона, 1 разряда) (г. Смоленск), которые направлялись (привлекались) указанными органами для выполнения ими служебных обязанностей и иных аналогичных функций на территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей в период проведения специальной военной операции;

- семьи мобилизованных граждан, добровольцев, граждан, заключивших контракт, сотрудников Росгвардии, граждан, заключивших контракт с организацией, погибших (умерших) в ходе специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Херсонской и Запорожской областей, пропавших без вести или признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими в связи с участием в специальной военной операции;

- семьи граждан Российской Федерации, пребывающих в мобилизационном людском резерве;

- семьи граждан, выполняющих (выполнявших) задачи по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на государственной границе Российской Федерации и территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции;

- семьи граждан, принимавшим в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 года;

- семьи граждан, погибших (умерших) в связи с выполнением задач по отражению вооруженного вторжения, в ходе вооруженной провокации, в ходе боевых действий, пропавших без вести или признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими в связи с выполнением указанных задач.

- семьи вышеперечисленных категорий граждан, умерших после увольнения с военной службы (службы, работы) или исключения из добровольческих формирований, предусмотренных Федеральным законом «Об обороне», если смерть указанных лиц наступила вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных ими в связи с участием в специальной военной операции, выполнением указанных задач.

7) для волонтеров в сфере культуры:

- паспорт гражданина Российской Федерации или иной документ, удостоверяющий личность.
- документ, подтверждающий статус волонтера.

4.4. Установленный настоящими правилами размер льготной цены составляет:

- для инвалидов, обучающихся СУЗов, ВУЗов, военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, узников, детей ВОВ, ветеранов боевых действий, волонтеров в сфере культуры - 50% от цены билета;
- для детей – инвалидов - 100%, для сопровождающего льгота составляет 50% от стоимости билета;
- для участника СВО и членов их семьи – 100%
- для многодетных семей на дневные (детские) концерты предоставляется 22 льготных места. На приобретение билетов на вечерние концерты предоставляется скидка в размере 50% от стоимости билета.

Льготы на получение бесплатных билетов и приобретение билетов в размере 50% предоставляются:

- детям из многодетных семей (в возрасте до 18 лет, в возрасте до 23 лет при условии их обучения в организации, осуществляющей образовательную деятельность) (право на скидку имеют все дети, указанные в удостоверении);
- родителям из многодетных семей (право на скидку имеют все родители, указанные в удостоверении).

Бесплатные билеты и билеты по льготным ценам выдаются только в кассе филармонии (Смоленск, ул. Глинки, дом 3) на основании документа, подтверждающего право на льготу, либо при предоставлении сведений, полученные с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

При посещении концерта (мероприятия) по льготному билету необходимо предъявить контролеру документ, подтверждающий право на льготу.

4.5. Льгота не предоставляется при посещении:

- гастрольных мероприятий, проводимых в помещениях филармонии сторонними коллективами и организациями;
- премьерных концертных программ;
- гастрольных мероприятий, проводимых филармонией за пределами Смоленской области.

4.6. Информация о порядке посещения на льготных условиях платных мероприятий размещается на сайте филармонии, на информационных стендах, а также посредством направления в заинтересованные организации и иными незапрещенными способами.

4.7. Для льготных категорий граждан филармония периодически проводит бесплатные мероприятия, информация о которых размещается в кассовом зале филармонии, социальных сетях и на сайте филармонии.

Обращаем внимание!

Дети младшего возраста (не старше 3-х лет) допускаются на дневные детские мероприятия бесплатно без предоставления отдельного места в сопровождении взрослого.

На вечерние мероприятия допускаются лица достигшие 6-тилетнего возраста в сопровождении взрослого по полной стоимости билета.