

Краевое государственное автономное учреждение культуры
«Красноярская краевая филармония»

ПРИКАЗ

29 июня 2021 г.

№ 224-п

г. Красноярск

«Об утверждении Положения
о реализации билетов»

В связи с необходимостью внесения дополнений в Положение о реализации билетов на культурно-просветительные и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые КГАУК «Красноярская краевая филармония»

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 действия с момента подписания данного Приказа.
3. Петровой Ю.С., начальнику отдела маркетинга и рекламы, разместить Положение на официальном сайте krasfil.ru
4. Признать утратившими силу Приказы от 24.04.2020 № 235-п, от 5.04.2019г №207
5. Барановой О.А., начальнику отдела кадров, ознакомить с данным Приказом начальника отдела рекламы и маркетинга, сотрудников отдела менеджмента, главных администраторов залов и распространителей билетов, оказывающих услуги на основании гражданско-правовых договоров.
6. Контроль за исполнением Приказа возложить на заместителя генерального директора Наливкину М.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

Приложение 3: заявление на возврат денежных средств (полные банковские реквизиты)

И.о генерального директора



А.А.Позолотин

**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 09.10.1992г №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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», Федеральным законом РФ от 22.05.2003г №54 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 18.07.2019г №193 «О внесении изменений в закон РФ «Основы законодательства РФ о культуре»», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020г № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от посещения».

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;
- 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.

Кассовый чек – первичный учетный документ (бланк строгой отчетности), сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства РФ о применении контрольно – кассовой техники.

Уполномоченные по распространению билетов – сотрудники КГАУК «Красноярская краевая филармония», осуществляющие реализацию билетов дистанционно.

Билетные партнеры – юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, либо физическое лицо, которое осуществляет продажу Билетов Покупателям на основании заключенных с Филармонией договоров по продаже Билетов на различные Мероприятия.

Бронь – сформированный покупателем Заказ, находящийся в режиме ожидания оплаты.

Входные билеты – билеты, выпускаемые на мероприятие дополнительно, на места с ограниченной видимостью или без указания конкретного места.

1. Продажа и бронирование билетов.

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

- 1) в кассах Филармонии по адресу: г. Красноярск, пр. Мира, 26, и ул. Декабристов, 20;
- 2) у уполномоченных по распространению билетов;
- 3) на официальном сайте Филармонии www.krasfil.ru;
- 4) у билетных партнеров Филармонии в городских кассах и на сайтах www.krasticket.ru, www.krs.kassir.ru, www.krasbilet.ru, www.kras.kassy.ru, live.mts.ru, ticketland.ru, ponominalu.ru и физических лиц, указанных на сайте Филармонии.

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, по банковской карточке через терминал или за безналичный расчет, на основании заключенного договора.

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 возрастную 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.

- посещение концертов детьми до 12 лет допускается только в сопровождении взрослых.

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 сторонними организациями, осуществляется на условиях, установленных сторонними организаторами.

1.10. Входной билет на мероприятие выпускается в реализацию через кассу Филармонии при прогнозируемой 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, предусмотренную на сайте.

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

1.13. При покупке билетов через Интернет печать электронного билета на бумажном носителе обязательна и осуществляется Покупателем самостоятельно на концерты, проводимые в Органном зале. На концерты, проводимые в Большом, Малом, Камерном залах и фойе для посещения допускается предъявление электронного билета на экране мобильного телефона, при возможности считывания штрих-кода на нем.

1.14. При покупке билета и (или) абонеента в кассах Филармонии, у уполномоченных по распространению билетов, на официальном сайте Филармонии www.krasfil.ru и у билетных партнеров Филармонии, необходимо сохранять кассовый чек, подтверждающий оплату данного билета до момента посещения мероприятия. Исключением является пригласительный билет, чек на который не выдается.

2. Продажа Абонементов.

2.1. Приобрести билеты на концерты в рамках Абонеента возможно в кассах Филармонии, у уполномоченных по распространению билетов и на официальном сайте Филармонии.

2.2. Приобретение Абонеента дает право на получение скидки в размере, установленном приказом генерального директора Филармонии, на все включенные в данный Абонеент концерты. Продажа со скидкой осуществляется до ее отмены.

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 абонеентный концерт не может быть компенсирован другим абонеентным 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 для каждой категории льготников.

3.3. Филармония вправе определять величину льготы самостоятельно, если иное прямо не предусмотрено действующим законодательством.

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. Кассовый чек не выдается в случае получения билета с применением льготы в размере 100% от стоимости билета.

3.7. Льготы действительны до выхода изменений к настоящему Положению или до изменения соответствующей законодательной базы.

4. Программа лояльности Филармонии.

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

4.2. Скидка предоставляется:

1) по «Карте постоянного слушателя» в размере 10% от стоимости билета при предъявлении карты в кассах филармонии;

2) ветеранам Великой Отечественной войны 1941-1945 годов в размере 100% от стоимости билета;

3) при участии в специальной программе Филармонии, 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 для организаций оформляется на официальном бланке за подписью руководителя организации с указанием ответственного лица, количества билетов и мероприятия, на которое запрашиваются билеты. Для индивидуального посещения - по форме заявления Филармонии.

4.3. Скидки на билеты по корпоративным заявкам от организаций рассматриваются в индивидуальном порядке по предварительному запросу 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.

4.5. Для маломобильных граждан, передвигающиеся с помощью инвалидной коляски, предусмотрен специальный ряд для размещения в Большом концертном зале Филармонии. При желании посещения концерта маломобильные граждане должны сообщить о своем визите за 7 (семь) календарных дней до даты проведения по телефону: +7(391) 227-49-30 для уточнения наличия и организации размещения на специально отведенных местах. Перед началом мероприятия зрителю необходимо обратиться к дежурному администратору с просьбой о сопровождении к месту размещения.

5. Возврат билетов (абонементов).

5.1. В случае отмены мероприятия билеты принимаются к возврату по месту приобретения билета в течение 14-ти календарных дней с установленной даты несостоявшегося мероприятия с возмещением полной стоимости билета. Возврат денежных средств производится при наличии оригинала билета с неповрежденным контролем и чека (в случае приобретения электронного билета на сайте или по банковской карте у уполномоченных распространителей билетов).

5.2. Возврат абонементов осуществляется не позднее, чем за 30 календарных дней до дня 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 при наличии заполненного заявления установленной формы и технической возможности программного обеспечения, на следующих условиях:

5.4.1. не позднее, чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия возврату подлежит 100% цены билета;

5.4.2. не позднее чем за 5 (пять) и не менее чем за 10 календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия - не менее 50% от цены билета;

5.4.3. не позднее чем за 3 (три) и не менее чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения зрелищного мероприятия - не менее 30% от цены билета.

5.4.4. билеты, возвращаемые менее, чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения зрелищного мероприятия к возврату не принимаются.

5.5. Во время проведения, либо после проведения мероприятия билеты к возврату по инициативе зрителя не принимаются.

5.6. Возврату 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 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 течение 14 календарных дней на карту, которая была использована при оплате заказа.
- 5.9 Возврат денежных средств за билеты по инициативе зрителя, а также за мероприятия перенесенные на другую дату, осуществляется при личном обращении покупателя в кассы Филармонии, расположенные по адресу: г. Красноярск, пр. Мира, 26 и ул. Декабристов, 20 при предъявлении оригинала билета (распечатанного бланка электронного билета) чека и заполненного **заявления** (Приложение №2) установленной формы. Возврат электронных билетов допускается путем отправки на электронную почту help@krasfil.ru заполненного **заявления** (Приложение №2) установленной формы, электронного билета и электронного чека.
- 5.10 Возврат денежных средств за билеты на отмененные мероприятия, приобретенные через сайт <http://www.krasfil.ru>, осуществляется зрителем самостоятельно в личном кабинете на сайте. Возврат распечатанных электронных билетов в кассу филармонии не осуществляется.
- 5.11 Сданные покупателем билеты могут продаваться через кассы Филармонии или уполномоченных представителей по распространению билетов повторно.
- 5.12 Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся уполномоченными по распространению билетов.
- 5.13 Правила и условия возврата билетов и абонементов в случае отказа посетителей от посещения зрелищных мероприятий, в т.ч. в связи с болезнью посетителя, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его родственником, утверждаются Правительством Российской Федерации.
- 5.14 При отмене мероприятий, включенных в абонементные циклы, возврат денежных средств осуществляется по заявлению. Возврату подлежит стоимость билета отмененного концерта с учётом примененной 20% скидки. Способ возврата стоимости билета определяется исходя из способа, которым ранее приобретался абонемент (за наличный или безналичный расчет)
- 5.15 При отмене мероприятий, зрители, которые приобрели билеты у уполномоченных в праве осуществить возврат стоимости билета как у штатного распространителя, так и в кассе Филармонии.
- 5.16 В исключительных случаях, возврат стоимости билетов, приобретенных за наличный расчет, осуществляется безналичным способом, путем перевода на банковскую карту покупателя в течение 14 дней, по заявлению в соответствии с установленной формой (Приложение 3).

6 . Заключение.

- 6.1. Настоящие правила распространяются только на реализацию билетов/абонементов на культурно-просветительные и зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые Филармонией.
- 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.

* за исключением мероприятий «Бэби-филармония» - 1 ступень

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.

Я подтверждаю своё согласие на передачу документа (информации) в электронной форме (в том числе персональных данных) по открытым каналам связи сети Интернет.

Приложение:

« _____ » _____ 20 ____ г.

Подпись _____ /ФИО _____

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

от _____,
Ф.И.О
проживающего по адресу: _____

Паспорт серия: _____ № _____
Выдан: когда _____ кем _____

Телефон _____
(обязательно)

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 _____

На карту (приложить полные банковские реквизиты или заполнить):

Получатель (ФИО)	
ИНН получателя	
Счет получателя	
Банк получателя	
БИК банка получателя	
Корреспондентский счет	
Расчетный счет	
№ карты	

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.

Я подтверждаю своё согласие на передачу документа (информации) в электронной форме (в том числе персональных данных) по открытым каналам связи сети Интернет.

« _____ » _____ 20 _____ г.

Подпись _____ /ФИО _____