

ПРАВИЛА **реализации, возврата (обмена) билетов на культурно-массовые мероприятия** **ГАУК АО «Астраханская государственная филармония»**

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила реализации, возврата (обмена) билетов на культурно – массовые (зрелищные) мероприятия государственного автономного учреждения культуры Астраханской области «Астраханская государственная филармония» (далее по тексту – «Правила») регулируют порядок и условия реализации, возврата (обмена) билетов на культурно-массовые (зрелищные) мероприятия, организатором которых выступает государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханская государственная филармония» (далее по тексту – «Организатор», «учреждение»), в случаях:

- отмены, замены, ранее объявленного культурно-массового (зрелищного) мероприятия другим, замены ранее объявленного исполнителя (главной роли, партии и т.д.) или переноса таких мероприятий по инициативе Организатора;
- отказа зрителя от просмотра (посещения) культурно-массового (зрелищного) мероприятия по личным мотивам.

2. Термины и определения.

Абонемент – документ, удостоверяющий право посещения проводимых Организатором культурно-массовых (зрелищных) мероприятий в течение определенного срока, либо право посещения определенного количества таких мероприятий. Для абонементов на проводимые Организатором культурно-массовые (зрелищные) мероприятия днем проведения такого мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

Билет – бланк строгой отчетности, содержащий определенные реквизиты.

Форма билета (в том числе электронного) на проводимые Организатором (организациями исполнительских искусств) зрелищные мероприятия, утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в установленном порядке. Организатор (организации исполнительских искусств) вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления билетов, абонементов на проводимые им зрелищные мероприятия. Билеты, абонементы формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, билеты, абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Организатором (организациями исполнительских искусств), билеты, абонементы, содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Организатором зрелищных мероприятий и не принимаются к возврату.

Возврат билета – возврат посетителем билета на культурно-массовое (зрелищное) мероприятие в случае его отмены, замены или переноса Организатором, либо отказа посетителя от просмотра (посещения) мероприятия по личным мотивам.

Замена культурно-массового (зрелищного) мероприятия – замена Организатором культурно-массового (зрелищного) мероприятия, запланированного на определенную дату, время и в определенном месте, другим культурно-массовым (зрелищным) мероприятием в эту же дату, время и в этом же месте.

Культурно-массовое мероприятие (зрелищное мероприятие) – концерт, спектакль или иное культурно-массовое (зрелищное) мероприятие, проводимое Организатором.

Обмен билета – обмен посетителем билета на культурно-массовое (зрелищное) мероприятие в случае его отмены, замены или переноса Организатором на другой

аналогичный билет на это же или иное культурно-массовое (зрелищное) мероприятие, устраиваемое Организатором.

Организатор – государственное автономное учреждение культуры Астраханской области «Астраханская государственная филармония», выступающее в роли организатора культурно-массового (зрелищного) мероприятия.

Отмена культурно-массового (зрелищного) мероприятия – отмена Организатором культурно-массового (зрелищного) мероприятия, запланированного на определенную дату, время и в определенном месте.

Перенос культурно-массового (зрелищного) мероприятия – перенос Организатором культурно-массового (зрелищного) мероприятия, запланированного на определенную дату, время и в определенном месте, на другую дату и/или время и/или в другом месте.

Посетитель – лицо, купившее билет на культурно-массовое (зрелищное) мероприятие.

3. Реализация билетов.

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

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

3.3. Организатор вправе разрешить уполномоченному лицу передавать по договору другому лицу права и обязанности по реализации билетов, абонементов на проводимые Организатором 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 Организатором.

3.4. Не допускается реализация иными, не указанными в пп. 3.2., 3.3. настоящих Правил лицами билетов, абонементов на проводимые Организатором зрелищные мероприятия (за исключением однократной продажи гражданином приобретенных им для использования в личных целях билета, абонемента по цене, не превышающей цены, указанной в билете, абонементе).

3.5. Уполномоченное лицо и лицо, указанное в п. 3.3. настоящих Правил, при реализации билетов, абонементов вправе взимать плату за оказание покупателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Организатором с уполномоченным лицом.

3.6. Факт оказания покупателю билета, абонемента сопутствующих услуг должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей покупателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг.

3.7. Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом или лицом, указанным в п. 3.3. настоящих Правил, покупателю билета, абонемента на проводимые Организатором зрелищные мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенных билете, абонементе. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти утверждает порядок формирования и расчета общей стоимости сопутствующих услуг, оказываемых покупателю билета, абонемента.

3.8. Организатор вправе реализовывать именные билеты, именные абонементы с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

3.9. Именные билеты, именные абонементы дают право на посещение зрелищных мероприятий только при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителей.

3.10. Перечень соответствующих документов, удостоверяющих личность, 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.

4. Возврат билетов.

4.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Организатором культурно-массового (зрелищного) мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в установленном Организатором порядке полная стоимость билета, Организатором либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Организатором на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

4.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Организатором культурно-массового (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.

4.3. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Организацией культурно-массового (зрелищного) мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4.2. настоящих Правил, посетитель имеет право при возврате билета, абонемент:

4.3.1. не позднее, чем за десять дней до дня проведения культурно-массового (зрелищного) мероприятия получить обратно 100 процентов цены билета, абонемента;

4.3.2. менее чем за десять дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения культурно-массового (зрелищного) мероприятия получить обратно 50 процентов цены билета, абонемента;

4.3.3. менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения культурно-массового (зрелищного) мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета, абонемента.

4.4. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Организатором культурно-массового (зрелищного) мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 4.2. настоящих Правил, менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия Организатор вправе не возвращать посетителю стоимость билета, абонемента.

4.5. Билеты, абонементы (за исключением именных билетов, именных абонементов), реализованные Организатором в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), по решению Организатора могут не приниматься к возврату.

4.6. Организатор при возврате посетителем билета, абонемента на проводимое Организатором зрелищное мероприятие вправе предложить ему посетить это зрелищное мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Организатором зрелищное мероприятие, либо вернуть стоимость билета, абонемента.

4.7. Возврат посетителю стоимости билета, абонемента осуществляется Организатором либо уполномоченным лицом, у которого были приобретены билет, абонемент, если договором уполномоченного лица с Организатором на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета, абонемента.

4.8. Организатор не осуществляют возврат денежных средств, уплаченных посетителем указанным в пп. 3.1., 3.2. настоящих Правил лицам сверх установленной Организатором цены билета, абонемента, в том числе именного билета, именного абонемента.

4.9. Время и дата (период), а также адрес, по которому Организатором принимаются к возврату билеты на конкретное отмененное, замененное или перенесенное культурно-массовое (зрелищное) мероприятие, устанавливаются решением Организатора дополнительно. (Содержание такого решения доводится до сведения посетителей посредством публикации соответствующей информации любым способом, обеспечивающим своевременный и широкий доступ к указанной информации).

4.10. При возврате билета посетителю необходимо предъявить соответствующий билет, документ, подтверждающий оплату данного билета (в случае, если в таком документе указано лицо, оплатившее билет, также паспорт данного лица).

4.11. В случае возврата билета при замене или переносе культурно-массового (зрелищного) мероприятия посетителю может быть предложено, заполнить соответствующее заявление, в котором посетитель должен будет указать, что не согласен на посещение культурно-массового (зрелищного) мероприятия на новых условиях.

4.12. В случае возврата билета на культурно – массовое (зрелищное) мероприятие по личным основаниям, посетитель обращается к Организатору с заявлением в письменной форме, об отказе от услуг Организатора и возврате денежных средств. Заявление может быть передано как собственноручно, так и направлено заказным письмом с уведомлением (если билеты были приобретены заблаговременно) в адрес Организатора.

4.13. При возврате билета посетителю необходимо с заявлением предъявить соответствующий билет, документ, подтверждающий оплату данного билета (в случае, если в таком документе указано лицо, оплатившее билет, также паспорт данного лица).

4.14. Решение о возврате денежных средств принимается Организатором в течение 30 (тридцати) календарных дней, с момента фактического поступления заявления и необходимых документов в адрес Организатора, о чем заявитель извещается способом, указанным им в соответствующем заявлении.

4.15. Обращения о возврате денежных средств по личным основаниям, после проведения культурно – массового (зрелищного) мероприятия удовлетворению не подлежат.

5. Обмен билетов.

5.1. В случае замены или переноса культурно-массового (зрелищного) мероприятия обмен зрителями купленных билетов не требуется, и такие билеты являются действительными, если иное не установлено решением Организатора.

5.2. Организатор вправе принять решение о необходимости обмена билетов при замене или переносе культурно-массового мероприятия.

5.3. При отмене культурно-массового (зрелищного) мероприятия, Организатор вправе принять решение о возможности обмена зрителями билетов на данное культурно-массовое мероприятие на билеты на иное культурно-массовое мероприятие.

5.4. Время и дата (период), в также адрес, по которому Организатором осуществляется обмен билетов на конкретное отмененное, замененное или перенесенное культурно-массовое мероприятие, устанавливаются решением Организатора дополнительно. (Содержание такого решения должно быть доведено до сведения посетителей посредством публикации соответствующей информации на сайте Организатора в Интернет и/или иным способом, обеспечивающим своевременный и широкий доступ к указанной информации).

5.5. Обмен билетов производится на аналогичные билеты. При этом учитывается ценовая категория обмениваемых билетов, а также указанное в них расположение мест.

5.6. При обмене билета Организатор оставляет за собой право предоставить посетителю иное место и/или ряд, и/или билет более высокой ценовой категории. В случае несогласия посетителя на обмен билета на таких условиях билет может быть принят Организатором к возврату в соответствии с настоящими Правилами.

6. Размещение информации

6.1. Организатор размещает на своем официальном сайтах в сети «Интернет» информацию:

6.1.1. об установленных в учреждении ценах на билеты, абонементы на проводимые им культурно-массовые (зрелищные) мероприятия;

6.1.2. о лицах, уполномоченных в соответствии с п. 3.2 настоящих Правил на реализацию билетов, абонементов на культурно-массовые (зрелищные) мероприятия, о других лицах, которым в соответствии с п.3.3. настоящих Правил уполномоченными лицами переданы права и обязанности по реализации билетов, абонементов на культурно-массовые (зрелищные) мероприятия, включая сведения о сайтах в сети "Интернет", через которые указанными лицами осуществляется реализация таких билетов, абонементов, а также информацию о максимальной стоимости технологически обусловленных (необходимых) и неразрывно связанных с реализацией билетов, абонементов услуг по бронированию, формированию в электронной форме и (или) печати на бумажном носителе билетов, абонементов, по информированию посетителей о проводимых культурно-массовых (зрелищных) мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе культурно-массовых (зрелищных) мероприятий (далее – «сопутствующие услуги»), оказываемых посетителям указанными лицами;

6.1.3. о формах, реквизитах и элементах оформления билетов, абонементов на проводимые Организатором культурно-массовые (зрелищные) мероприятия;

6.1.4. о лицах, на которые в соответствии с п. 4.1. настоящих Правил возложена обязанность по возмещению посетителю полной стоимости билета;

6.1.5. о культурно-массовых (зрелищных) мероприятиях, посещение которых осуществляется при предъявлении документов, удостоверяющих личность посетителя, в том числе документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, с указанием сведений о посетителе (фамилии, имени и отчества) в билете, абонементе (далее – «именной билет, именной абонемент»), в случае реализации Организатором именных билетов, именных абонементов;

6.1.6. о предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, (в том числе льготы, скидки) на проводимые Организатором культурно-массовые (зрелищные) мероприятия специальных программах и акциях, включая информацию о праве Организатора не принимать к возврату приобретенные в рамках данных специальных программ и акций билеты, абонементы;

6.1.7. о порядке возврата билетов, абонементов, в том числе именных билетов, именных абонементов, на проводимые Организатором культурно-массовые (зрелищные) мероприятия.

6.2. Организатор обязан предоставлять посетителям по их просьбе при посещении ими учреждения, указанную в п. 6.1. настоящих Правил информацию.

7. Заключительные положения

7.1. В настоящие Правила могут быть внесены изменения (дополнения) в соответствии с действующим законодательством, а также по инициативе Организатора, путем издания соответствующего приказа.