

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
АУ «Государственная филармония
Республики Саха (Якутия)
им. Г. М. Кривошапко
Т. И. Пестрякова

«09» Анваре 2024 г.

**Положение о продаже и возврате билетов Автономного учреждения
«Государственная филармония Республики Саха (Якутия)
им. Г. М. Кривошапко»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов Автономного учреждения «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г. М. Кривошапко» (далее по тексту – Положение) является локальным актом Автономного учреждения «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г. М. Кривошапко» (далее по тексту – Филармония Якутии) и разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Уставом Автономного учреждения «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г. М. Кривошапко» регулирует отношения в сфере продажи и возврата билетов.

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата Билета на концерты и другие творческие мероприятия, проводимые Филармонией Якутии (далее по тексту – мероприятия).

1.3. Билетом на концерт, указанным в пункте 1.2. Положения, является бланк отчетности установленного образца - чек, распечатанный через онлайн-кассу, оплаченный потребителем услуг Филармонии Якутии (далее по тексту – Слушатель/Клиент) и предоставляющий право на посещение проводимого Филармонией Якутии мероприятия (далее по тексту – билет).

1.4. Билет содержит:

- наименование мероприятия;
- время начала проведения мероприятия;
- место проведения мероприятия;
- место зрителя в зрительском зале;
- стоимость билета.

1.5. Билет на мероприятие, проводимое Филармонией Якутии, подтверждает факт заключения слушателем с Филармонией Якутии договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем по которому является Филармония Якутии, а также согласие слушателя с настоящим Положением.

1.6. Положение доводится до сведения слушателей путем размещения в кассах Филармонии Якутии и на официальном сайте Филармонии Якутии: <http://filarmony.ru>.

1.7. Филармония Якутии обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише Филармонии Якутии, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

1.8. Филармония Якутии оставляет за собой право вносить изменения в программу концертов без предварительного уведомления слушателей. Изменения не являются основанием для возврата билета.

2. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССАХ ФИЛАРМОНИИ ЯКУТИИ

2.1. Билеты на мероприятия, проводимые Филармонией Якутии, можно приобрести в кассах филармонии:

- ул. Ярославского, 27, оф. 111. Тел. 47-63-35. Режим работы с 9.00 до 18.00, без перерыва на обед, выходные – суббота, воскресенье.

2.2. Местонахождение Филармонии Якутии, адреса и режим работы касс размещены на сайте: <http://filarmony.ru>

2.3. Продажа билетов в кассах Филармонии Якутии производится за наличный расчет и по банковским картам международных, российских платежных систем, Мир, VISA, MasterCard, в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.4. В кассе можно получить информацию о стоимости билетов, имеющих в продаже.

2.5. В кассе Филармонии Якутии можно забронировать билеты в количестве до 10 билетов. Бронирование билетов осуществляется по телефону 8(4112) 47-63-35 или по электронной почте market@filarmony.ru. Забронированные билеты необходимо выкупить в течение 5 (пяти) календарных дней в кассе Филармонии Якутии, но не позднее, чем за 2 (два) календарных дня до мероприятия.

2.6. Бронирование билетов по коллективным заявкам – от 10 билетов и более – осуществляется в отделе реализации билетов по телефону 8 (4112) 47-63-35.

Забронированные по коллективным заявкам билеты необходимо выкупить в течение 3 (трех) рабочих дней.

3. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ПРИМЕНЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ, ПРИБРЕТЕННЫХ НА САЙТЕ www.filarmony.ru

Электронный билет – уведомление, которое приходит на электронную почту Клиента с кодом его заказа и содержит информацию о названии концерта, дате, времени и месте проведения, ряде, месте и стоимости.

3.1. Бронирование и онлайн покупка билетов

3.1.1. Чтобы воспользоваться системой бронирования и онлайн покупки билетов на концерты Филармонии Якутии необходимо зайти на официальный сайт Филармонии Якутии www.filarmony.ru и кликнуть на активный ярлык (красный слева) КУПИТЬ БИЛЕТЫ ОНЛАЙН

3.1.2. Выбрать интересующий концерт, в схеме зала выбрать ряд и место, доступное для продажи. Интуитивно-понятный интерфейс обеспечивает билетная система QUICK TICKETS.

При оплате заказа банковской картой (включая ввод номера карты), обработку платежа осуществляет процессинговая компания Сбербанка. Помощь в бронировании или покупке билетов на сайте осуществляет Служба заботы онлайн ООО «Гриф-Т». Пользовательское соглашение, Бонусная программа, Контакты ООО «Гриф-Т» размещены внизу страницы сайта.

4. ПОРЯДОК ВОЗРАТА (ОБМЕНА) БИЛЕТОВ

4.1. Возврат электронного билета

Для возврата ЭБ зритель направляет запрос на электронную почту help@quicketickets.ru.

Электронный билет на концерт Филармонии Якутии можно вернуть не позднее чем за **3 дня** до начала данного концерта.

Возврат денежных средств осуществляется именно и только на ту банковскую карту, с помощью которой билеты были оплачены, происходит приблизительно в течение 5 банковских дней. Точный срок возврата денежных средств зависит от условий банка Клиента.

4.2. Возврат билета (чека)

4.2.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.3 Положения, и вернуть билет Филармонии Якутии.

4.2.2. Возврату подлежат целые, неповрежденные оригиналы билетов (чеков), приобретенные в кассе Филармонии Якутии, а также у официальных представителей Филармонии Якутии.

4.2.3. В случае повреждения, порчи и утраты билетов, дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается.

4.2.4. Не подлежат возврату слушателю билеты, приобретенные по коллективным заявкам и полученные слушателем на безвозмездной основе.

4.2.5. В случае замены, отмены, переноса мероприятия, стоимость приобретенных билетов возвращается зрителю полностью. При этом билеты принимаются:

- при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;
- при отмене мероприятия – в день отмены;
- при переносе мероприятия – в течение 10 (десяти) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие.

В иных случаях возврат билета осуществляется в следующем порядке:

- При сдаче билета **не позднее чем за 10 дней** до дня проведения концерта **возмещается полная стоимость**, указанная на билете (статья 1 Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019 г.)
- При сдаче билета **менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней** до дня проведения концерта **возмещается 50% суммы** указанной на билете (статья 1 Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019 г.)
- При сдаче билета **менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня** проведения концерта **возмещается 30% суммы** указанной на билете (статья 1 Федерального закона № 193-ФЗ от 18.07.2019 г.)
- В случае отказа слушателя от посещения концерта в срок **менее 3 дней** до проведения концерта, **стоимость билета не возвращается.**
- Заявление, чек(и) и билет(ы) необходимо предоставить в кассу филармонии.

4.2.6. В случае опоздания зрителя на мероприятие, не посещение мероприятия по какой-либо причине, стоимость билета слушателю не возвращается.

4.2.7. О том, что слушатель, оплативший стоимость билета, желает осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные Филармонии Якутии за билет денежные средства, слушатель подает письменное заявление в произвольной форме с указанием своих паспортных данных и места фактического проживания, контактного телефона на имя генерального директора Филармонии Якутии с обоснованием заявленных требований (далее по тексту – заявление). Вместе с заявлением слушатель передает подлежащий возврату билет (чек).

Заявление подается непосредственно в кассу Филармонии Якутии.

4.2.8. При подаче заявления, слушателю по его просьбе, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета, на представленной слушателем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления.

4.2.9. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств слушателю осуществляется до 5 (пяти) календарных дней с момента подачи заявления.