

УТВЕРЖДЕНО



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

ПОЛОЖЕНИЕ
программы лояльности Автономного учреждения
«Государственная филармония Республики Саха (Якутия)
имени Галины Михайловны Кривошапко»
г. Якутск
2025 г.

ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Личный кабинет слушателя — персональная страница слушателя в виртуальном пространстве на официальном сайте АУ «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г. М. Кривошапко» (далее — Филармония) www.filarmony.ru, которая создаётся либо автоматически при совершении любой покупки, либо при самостоятельной регистрации зрителя.

Личный кабинет участника программы лояльности — личный кабинет зрителя с информацией о балансе бонусного счёта и совершенных операциях.

Балл — расчетная бонусная единица, зачисляемая на бонусный счёт участника в соответствии с условиями программы лояльности.

Бонусный счёт — виртуальный нефинансовый счёт для хранения информации о количестве начисленных/списанных баллов и текущем балансе.

Касса — касса АУ «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г. М. Кривошапко», расположенная по адресу: ул. Ярославского, 27, оф. 111.

Сайт — официальный сайт Филармонии www.filarmony.ru.

Начисление баллов — операция, связанная с приобретением участником билетов на мероприятия Филармонии в её кассах и на сайте www.filarmony.ru, в результате которой количество баллов на бонусном счёте увеличивается.

Списание баллов — операция, связанная с предоставлением участнику привилегий в кассах Филармонии и на сайте www.filarmony.ru, в результате которой количество баллов на бонусном счёте уменьшается.

Участник — дееспособное физическое лицо старше 18 лет, заполнившее анкету участника программы лояльности АУ «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г. М. Кривошапко» на кассе по адресу: ул. Ярославского, 27, оф. 111 и на сайте www.filarmony.ru. Исключение составляют юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые не могут быть участниками программы лояльности.

Карта участника программы лояльности — виртуальная карта с идентификационным номером и QR- кодом.

Акция - маркетинговое мероприятие, проводимое Филармонией в установленные сроки.

1. РЕГИСТРАЦИЯ УЧАСТНИКА

1.1. Программа лояльности «Карта постоянного слушателя» действует только для физических лиц старше 18 лет с 1 сентября 2025 года.

1.2. Участником программы лояльности может стать слушатель, совершивший покупку билетов на мероприятия, организатором которых является Филармония Якутии, на сумму от 1000 (одна тысяча) рублей и более через сайт www.filarmony.ru или кассу;

1.3. Слушателю на электронную почту отправляется анкета участника программы лояльности, в которой необходимо корректно указать фамилию, имя, отчество, пол, дату рождения, номер мобильного телефона и адрес электронной почты, к которой будет привязан индивидуальный виртуальный счет для начисления и списания бонусных баллов.

1.4. После заполнения анкеты формируется персональная «Карта постоянного слушателя» с уникальным идентификационным номером и QR-кодом;

1.5. В подтверждение участия в программе лояльности слушателю направляется письмо на указанную в анкете электронную почту об успешной регистрации в программе лояльности.

1.6. К одной электронной почте может быть привязан только один индивидуальный виртуальный счет для начисления и списания бонусных баллов.

1.7. Программа является накопительной.

1.8. «Карта постоянного слушателя» является персональной и не может быть передана другим лицам.

2. НАЧИСЛЕНИЕ БАЛЛОВ

2.1. Начисление баллов происходит при совершении покупки через:

2.1.1. кассу Филармонии при предъявлении карты участника программы лояльности в электронном виде (QR-код или номер карты);

2.1.2. сайт www.filarmony.ru в личном кабинете участника программы лояльности.

2.2. Начисление баллов происходит автоматически; они могут быть использованы с даты совершения покупки, за которую эти баллы были начислены.

2.3. При покупке билетов на концерты, организатором которых является филармония, в её кассе и на сайте www.filarmony.ru на личный бонусный счёт участника программы начисляются проценты от стоимости купленного билета в зависимости от уровня (п.9).

2.4. Замена карты на новый филармонический сезон не требуется. Расчёт уровня лояльности происходит из расчёта купленных билетов за последние 365 дней с момента действия настоящего Положения.

2.5. Начисление баллов не производится в случае:

2.5.1. если организатором мероприятия является не Филармония (информация об организаторе выставляется в анонсе мероприятия на сайте www.filarmony.ru;

2.5.2. если использована скидка, предусмотренная в «Положении о порядке установления льгот отдельным категориям граждан» на концерты, проводимые АУ «Государственная филармония РС(Я) им. Г. М. Кривошапко», а также акции, проводимые филармонией.

2.6. Баллы, начисленные на бонусный счёт участника, не могут быть проданы, переданы или уступлены другому лицу или использованы другим образом, кроме как в порядке, предусмотренном Положением о программе лояльности.

2.7. Баллы не имеют наличного выражения и не предоставляют участнику права на получение их в денежном эквиваленте.

2.8. Претензии по факту начисления баллов рассматриваются только при предъявлении карты программы лояльности, билета и документа, удостоверяющего личность участника программы.

3. СПИСАНИЕ БАЛЛОВ

3.1. Для получения билета в обмен на бонусные баллы количество баллов на Виртуальном бонусном счете участника программы должно быть не менее полной стоимости билета. Частичная оплата билета с одновременным использованием бонусных баллов не допускается.

3.2. Списание баллов с бонусного счёта участника происходит при совершении покупки через:

3.1.1. кассу при предъявлении карты участника программы лояльности. Участнику программы выдается билет с нулевой стоимостью.

3.1.2. сайт www.filarmony.ru в личном кабинете участника программы лояльности при помощи системы quicktickets.

3.3. Списание баллов не производится в случае:

3.3.1. если организатором мероприятия является не Филармония;

3.3.2. по одностороннему решению администрации Филармонии;

3.3.3. если происходит начисление баллов за текущий концерт/мероприятие;

3.3.4. если используются скидки, предусмотренные в «Положении о порядке установления льгот отдельным категориям граждан» на концерты, проводимые АУ «Государственная филармония РС(Я) им. Г. М. Кривошапко», а также акции, проводимые филармонией.

4. Возврат бонусных баллов

4.1. Для возврата билета, приобретенного за бонусные баллы на сайте филармонии, участник Программы лояльности направляет запрос на

электронную почту help@quicktickets.ru. При приобретении билета за бонусные баллы в кассе – обращается в кассу филармонии Якутии. Билет, приобретенный за бонусные баллы на концерт Филармонии Якутии, можно вернуть не позднее чем за 3 дня до его начала. Возврат бонусных средств осуществляется на личный бонусный счет системы quicktickets.

4.2. В случае замены, отмены, переноса мероприятия, бонусные баллы возвращается зрителю полностью.

4.3. В случае отказа слушателя от посещения концерта в срок менее 3 дней до проведения концерта, бонусные баллы не возвращается.

4.4. Заявление и чек на возврат баллов необходимо предоставить в кассу филармонии.

4.5. В случае опоздания зрителя на мероприятие, не посещение мероприятия по какой-либо причине, бонусные баллы слушателю не возвращается.

4.6. Рассмотрение заявления и возврат бонусных баллов слушателю осуществляется до 5 (пяти) календарных дней с момента подачи заявления.

5. ОТКАЗ ОТ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ ЛОЯЛЬНОСТИ

5.1. Участник вправе в любой момент отказаться от участия в программе лояльности, обратившись в кассу.

5.2. Накопленные баллы при выходе из программы сгорают и не восстанавливаются в случае повторной регистрации в программе лояльности.

5.3. Филармония имеет право в любой момент в одностороннем порядке изменять условия программы лояльности. Актуальные условия программы лояльности размещаются в кассе и на сайте www.filarmony.ru.

5.4. Срок действия программы лояльности не ограничен. Филармония вправе в любой момент прекратить действие программы лояльности, разместив информацию о её прекращении за 1 (один) месяц до предполагаемой даты окончания в кассах и на сайте.

6. ОБЯЗАННОСТИ УЧАСТНИКА

6.1. Участник самостоятельно контролирует изменение своих персональных данных и изменяет их одним из следующих способов:

6.1.1. написав заявление в кассе;

6.1.2. через сайт www.filarmony.ru в личном кабинете участника программы лояльности.

6.2. В случае указания ложных (неточных, недостоверных) сведений о себе, а также при несвоевременном изменении устаревших сведений участник самостоятельно несёт риски любых негативных последствий, включая риск утраты всех накопленных баллов без возможности восстановления.

6.3. Участник несёт ответственность за сохранность карты участника программы лояльности и недопущение несанкционированного доступа посторонних лиц к управлению бонусным счётом участника.

6.4. Участник обязуется соблюдать конфиденциальность кодов подтверждения и иных идентификационных данных (паролей, ПИН-кодов,

элементов персонализации), являющихся конфиденциальной информацией и предназначенных в том числе для идентификации участника.

7. ОБЯЗАННОСТИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ФИЛАРМОНИИ

7.1. Филармония обеспечивает своевременное начисление и списание баллов участнику на основе полученных данных о его покупках.

7.2. Филармония не разглашает персональные данные клиентов третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законами РФ. Филармония обязуется использовать всю информацию, полученную от участника Заказчика, только для внутренней деятельности Исполнителя, руководствуясь Федеральным Законом Российской Федерации № 152-ФЗ «О защите персональных данных». Предоставляемые персональные данные будут использованы исключительно в целях работы программы поощрения слушателей. Защита персональных данных гарантирована как положением филармонии, так и положением сервиса quicktickets.ru.

7.3. Информация, получаемая Филармонией из анкет, используется исключительно для информирования владельцев Карт лояльности о проектах, привилегиях, скидках и других акциях Учреждения.

7.4. В случае сомнений в достоверности предоставленных анкетных сведений филармония оставляет за собой право отказывать слушателю в участии в программе лояльности.

7.5. Система поощрения является персональной. Филармония вправе запросить документ, удостоверяющий личность участника программы. В случае злоупотреблений филармония вправе отказать слушателю в участии в программе лояльности.

8. Правила пользования программой лояльности.

8.1. Действие карты начинается со дня регистрации Карты лояльности «Карта постоянного слушателя» в клиентской базе данных.

8.2. При покупке билетов в кассе владелец «Карты постоянного слушателя» должен предъявить карту кассиру до совершения покупки.

8.3. Филармония вправе аннулировать Карту лояльности:

- если она не используется более 12 (двенадцати) месяцев;
- если владелец нарушает правила использования Картой лояльности;
- в связи с форс-мажорными обстоятельствами.

8.4. Филармония вправе устанавливать персональные бонусы по Картам лояльности согласно приказам учреждения.

9. Уровни программы лояльности «Карта постоянного слушателя» и привилегии

9.1. Проценты от стоимости покупки зачисляются на виртуальный счет слушателя в зависимости от уровня.

9.2. Пересчет уровня лояльности происходит 1 раз в сутки.

9.3. Переход на каждый уровень зависит от суммы купленных билетов. Тем не менее, на любом уровне участник программы лояльности может списать свои накопленные баллы и обменять на билет.

9.4. Уровни программы лояльности «Карта постоянного слушателя» и привилегии:

Уровень\привилегии	"PIANISSIMO" базовый	«PIANO» основной	"FORTE" продвинутый
Стоимость приобретенных за последние 365 дней билетов (для получения уровня)	1 000 руб.	5 000 руб.	10 000 руб.
% начисления бонусных баллов на личный виртуальный счет от стоимости купленного билета	5%	10%	15%
Е-mail оповещение о репертуаре и предстоящих премьерах	+	+	+
Доступ к закрытым предпродажам	+	+	+
Количество билетов, приобретаемых одновременно на одно мероприятие, на которые начисляются бонусы	не более 3	не более 5	не более 8
Персональное поздравление слушателя с днём его рождения	—	+	+
Персональный промокод на посещение одного концерта по сниженной стоимости.	—	+	+
Пригласительный на	—	—	+

2 персоны на один из концертов по выбору Международного арктического музыкального фестиваля «Северное сияние».			
--	--	--	--

1 уровень - "**PIANISSIMO**"

Бонусные баллы в размере 5% начисляются на личный виртуальный счет от суммы 1000 руб. и выше за последние 365 дней

Дополнительные привилегии:

1. Доступ к закрытым предпродажам. Возможность раньше всех выбрать и купить лучшие места в зале до официального старта продаж.
2. E-mail оповещение о репертуаре и предстоящих премьерах.
3. Количество билетов, приобретаемых одновременно по Карте лояльности на одно мероприятие, на которые начисляются бонусы – не более 3.

2 уровень: «**PIANO**»

При накоплении на личном виртуальном счете суммы 5 000 руб. и более участник программы лояльности переходит на второй уровень. С этого момента с каждой покупки бонусные баллы составляют 10% от стоимости билета.

Дополнительные привилегии:

1. Доступ к закрытым предпродажам. Возможность раньше всех выбрать и купить лучшие места в зале до официального старта продаж.
2. E-mail оповещение о репертуаре и предстоящих премьерах.
3. Персональное поздравление слушателя с днём его рождения или подарок - приглашение на 2 персоны на один концерт (привилегию можно получить/запросить в день рождения, за неделю до или неделю после дня рождения)
4. Персональный промокод на посещение одного концерта по сниженной стоимости.
5. Количество билетов, приобретаемых одновременно по Карте лояльности на одно мероприятие, на которые начисляются бонусы – не более 5.

3 уровень: "**FORTE**"

При накоплении на личном виртуальном счете суммы 10000 руб. и более участник программы лояльности переходит на третий уровень. С этого момента с каждой покупки бонусные баллы составляют 15% от стоимости билета.

Дополнительные привилегии:

1. Доступ к закрытым предпродажам. Возможность раньше всех выбрать и купить лучшие места в зале до официального старта продаж.
2. E-mail оповещение о репертуаре и предстоящих премьерах.
3. Персональное поздравление слушателя с днём его рождения или подарок слушателю в честь дня рождения - пригласительный на 2 персоны на один концерт (привилегию можно получить/запросить в день рождения, за неделю до или неделю после дня рождения)
4. Персональный промокод на посещение концерта по сниженной стоимости.
5. Количество билетов, приобретаемых одновременно по Карте лояльности на одно мероприятие, на которые начисляются бонусы – не более 8.
6. Пригласительный на 2 персоны на один из концертов по выбору Международного арктического музыкального фестиваля «Северное сияние».

Приложение 1
к Правилам участия в программе
«Карта постоянного слушателя»

АНКЕТА УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ
«БОНУСЫ ПОСТОЯННОГО СЛУШАТЕЛЯ»

ФИО:

+	7	(				)				-			-		
---	---	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--

Адрес электронной почты: _____

Дата рождения: _____

Пол: _____

С правилами Программы «Карта постоянного слушателя» ознакомлен.

«____» _____ 20__ г.
/ _____ /

(подпись)

(ФИО)

Настоящим даю свое согласие Автономному учреждению «Государственная филармония Республики Саха (Якутия) им. Г. М. Кривошапко» (адрес: 677018, г. Якутск, ул. Ярославского, д. 27, оф. 111) на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, обезличивание, блокирование, удаление,

уничтожение персональных данных в целях участия в Программе «Карта постоянного слушателя» на условиях, установленных Правилами указанной программы. Настоящее согласие действует до момента окончания действия Программы «Карта постоянного слушателя» или до отзыва настоящего согласия.

_____.

(дата, ФИО, подпись)

Приложение №2

к Правилам участия в программе
«Карта постоянного слушателя»

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____,

прошу вернуть бонусные баллы на мой индивидуальный виртуальный счёт
участника программы «Карта постоянного слушателя», прикреплённый к
электронной почте _____ в связи с

☐ отменой

☐ переносом на другую дату/время

☐ внесением изменений в программу/состав исполнителей

мероприятия

« _____ »

в _____ (наименование _____ концертного _____ зала)

запланированного на « _____ » _____ 20 ____ года.

Номер заказа (указан на билете):

					-							
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--

« _____ » _____ 20 ____ г.

/ _____ /

(подпись) (ФИО)