

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
ГАУК РО «Ростгосфилармония»

О.И. Яковлева  
30 августа 2019г.



## ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ (АБОНЕМЕНТОВ)

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила продажи и возврата билетов (абонементов) (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2004 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ и регламентируют порядок для ГАУК РО «Ростгосфилармония» (далее – Филармония) и Покупателей (зрителей) по продаже и возврату билетов (абонементов) на мероприятия, проводимые Филармонией.

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Покупателей путем размещения их в фойе кассовых залов Филармонии, а так же на официальном сайте [www.rostovfilarm.ru](http://www.rostovfilarm.ru) и являются публичной офертой.

1.3. Приобретая билет и (или) абонемент на концерт(ы), проводимый(е) в Филармонии, покупатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры (ч. 3 ст. 434 ГК РФ), а также соглашается с данными Правилами и Правилами посещения концертов.

1.4. Филармония предоставляет информацию о мероприятиях (программа, исполнители, цены) которая размещается на стендах кассового зала и на сайте Филармонии [www.rostovfilarm.ru](http://www.rostovfilarm.ru) в разделе «Все концерты филармонии». Информацию о концертах можно получить по телефонам 8 (863) 263-35-69, 8 (863) 263-17-10, 8(863)210-72-07. Информационно-консультативные услуги осуществляются бесплатно.

1.5. Филармония оставляет за собой право, в исключительных случаях, заменять программу, исполнителей, а также перенести концерт на другой день.

1.6. Информация о переносе или отмене мероприятия размещается в кассовом зале и на главной странице сайта Филармонии (разделе «Новости»). Дополнительно Филармония может информировать владельцев абонементов по оставленным ими номерам телефонов или адресам электронной почты. Информирование производится только тех покупателей, которые предоставили

контактную информацию и оформили свое согласие на получение информации в электронном виде.

1.7. Цены на билеты (абонементы) устанавливаются Филармонией. Стоимость билетов (абонементов) формируется с учетом целевой аудитории, для которой создается концертная программа и (или) себестоимости (суммы затрат на организацию и проведение мероприятия). При установлении стоимости на билеты учитывается сложность исполняемых произведений, входящих в концертную программу, а так же участие в ней приглашенных дирижеров, солистов, артистов дополнительного состава.

1.8. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты и абонементы.

## **2. Порядок продажи билетов и абонементов.**

2.1. Билет (абонемент) – это бланк строгой отчетности установленной формы, дающий право посещения концерта(ов) и мероприятий. Билет (абонемент) может быть в форме бумажного билета на бланке установленного образца, либо в форме электронного билета (абонемента). Электронный билет (абонемент) содержит информацию, аналогичную бумажному бланку билета (абонемента).

2.2. Форма билета (абонемента) утверждается Министерством культуры Российской Федерации и содержит информацию:

- дату и время начала концерта (мероприятия);
- место проведения концерта (мероприятия);
- место в зрительном зале;
- цена услуги;
- и иную информацию.

2.3. При осуществлении расчетов за билеты и (или) абонементы покупателю выдается бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Филармонией и покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

2.4. Билеты и (или) абонементы на концерты Филармонии продаются только через официальную сеть:

- касса, расположенная в здании филармонии по адресу г. Ростов-на-Дону, улица Большая Садовая, 170;
- билетные операторы;
- физические лица - распространители (уполномоченные), с которыми Филармония заключила гражданско-правовой договор на реализацию билетов (абонементов).

2.5. В кассе Филармонии билеты (абонементы) можно приобрести как за наличный расчет, так и путем безналичной оплаты.

2.6. Ответственность за поддельные билеты и (или) абонементы Филармония не несет, если билеты и (или) абонементы приобретены в других местах.

2.7. За 30 минут до начала концерта касса филармонии в первую очередь продает билеты на текущий концерт.

2.8. При покупке через кассу филармонии право внеочередной покупки билетов имеют:

- Герои Советского Союза;
- Герои России;
- Полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда;
- Герои Труда Российской Федерации;
- Полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
- Ветераны Великой Отечественной войны;
- Ветераны боевых действий;
- Инвалиды Великой Отечественной войны;
- Инвалиды боевых действий, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

2.9. Вышеуказанные граждане приобретают билеты (абонементы) вне очереди при предъявлении паспорта и подтверждающих документов.

### 3. Правила возврата билетов и абонементов

3.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета (абонемента).

3.2. Билеты и абонементы принимаются к возврату на основании заявления (установленного образца) в следующем порядке:

3.2.1. Билеты (абонементы), приобретенные в кассе филармонии, возвращаются через кассу филармонии.

3.2.2. Билеты, приобретенные через физических лиц - распространителей билетов возвращаются через физических лиц - распространителей билетов;

3.2.2. Билеты, приобретенные у билетных операторов, возвращаются через билетных операторов по установленным ими правилам.

3.3. Возврат денежных средств за билеты (абонементы), приобретенные в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счет, с которого была произведена оплата за билет (абонемент).

3.4 Возврат денежных средств за билеты (абонементы), приобретенных через кассовый терминал производится так же безналичным расчетом на карту или счет, с которого была произведена оплата, только при наличии билета и кассового чека (для установления номера транзакции) с соблюдением всех правил возврата по утверждённому порядку.

3.5. Покупатель имеет право при возврате билета (абонемента):

- не позднее чем за 3 дня до дня проведения концерта получить обратно 100 % цены билета (абонемента);

3.6. Билеты (абонементы) **не принимаются** к возврату в следующих случаях:

- до концерта (до первого концерта в абонементе) осталось менее трех дней;
- покупатель опоздал или не посетил концерт;
- покупатель нарушил Правила посещения концерта;
- билеты были приобретены на специальных акциях, в том числе – с предоставлением специальных скидок;
- первый концерт по абонементу уже состоялся.
- билет с поврежденным контролем.

3.7. Возврату подлежат **только оригиналы** билетов (абонементов) без повреждений.

3.8. При утере или порче билеты и абонементы не восстанавливаются.

3.9. Иные случаи возврата **билетов**:

- В случае отмены концерта возмещается 100% цены билета в срок до 5 дней после даты концерта.
- В случае переноса концерта возмещается 100% цены билета, при условии, что билет сдается в течении 5 дней после первоначально установленной даты.

3.10. В случае отмены или переноса концерта покупатель может обменять билет на любой концерт равноценный стоимости возвратного билета.

3.11. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, проводимого Ростовской филармонией 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. Льготные цены и акции

4.1. В целях обеспечения доступности мероприятий для **людей с ограниченными возможностями здоровья** вводятся льготные билеты (абонементы) на концерты, проводимые в Ростовской филармонии.

4.2. Количество льготных билетов (абонементов) — не более 10 на любой концерт, при наличии свободных мест. Цены на льготные билеты устанавливаются на 20% ниже установленной стоимости.

4.3. Продажа льготных билетов (абонементов) для лиц с ограниченными возможностями производится на основании документа, подтверждающего факт установления инвалидности. Реализация льготных билетов начинается не ранее, чем за месяц до месяца проведения концерта. Льготные билеты продаются **только через кассу филармонии** (ул. Большая Садовая, 170).

4.4. При продаже билетный кассир обязан вести персональный учет проданных льготных билетов с фиксацией в специальном журнале ФИО покупателя, номера документа, предоставляющего право на льготу, даты концерта, номера билета (абонемента).

4.5. Одному человеку на одно мероприятие может быть продан только один билет по льготной стоимости, сопровождающее лицо приобретает билет на общих основаниях.

4.6. При входе в концертный зал контролер имеет право попросить показать подтверждающий документ, а покупатель обязан его предъявить.

4.7. В соответствии с маркетинговой политикой филармонии, с целью увеличения количества посетителей, на отдельные концерты могут быть объявлены специальные акции. Правила и условия проведения акций утверждаются приказом руководителя ГАУК РО «Ростогосфилармония».

## **5. Резервирование билетов и абонементов.**

5.1. По желанию покупателя возможно провести резервирование билетов на концерты по телефонам 8 (863) 263-35-69, 263-17-10, 263-14-95.

5.2. Зарезервированные билеты должны быть выкуплены в трехдневный срок.

5.3. Филармония оставляет за собой право изменять срок действия резервирования, заранее информируя покупателей.

5.4. Резервирование билетов по телефону производится без использования персональных данных покупателя.

5.5. Резервирование начинается одновременно с продажей концерта, завершается за 2 дня до даты концерта. По некоторым концертам, филармония имеет право изменить даты начала и окончания резервирования.

5.6. Резервирование билетов осуществляется бесплатно.