

Утверждено
приказом № 68 от
«09» марта 2021 г.
С.Ю.Боруха

Правила продажи и возврата билетов (абонементов) ГБУК «БГФ» (действуют с 15 марта 2021 года)

1.Общее положение

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Постановлением Правительства РФ №1491 от 18.09.2020г «О правилах возврата билетов, абонементов...»; Уставом ГБУК «БГФ».

1.2. Приобретая билет или абонемент на концерт(ы), проводимый(е) в Филармонии, Покупатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами и Правилами посещения концертов.

1.3. Билет (абонемент) – это бланк строгой отчётности установленной формы, дающий право посещения концерта(ов). 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).

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

- дату и время начала концерта;
- место проведения концерта,
- место в зрительном зале;
- цена услуги;
- и иную информацию

1.5. При осуществлении расчётов за билеты и абонементы Покупателю выдаётся бланк строгой отчётности - первичный учётный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчётности в момент расчёта между Филармонией и Покупателем, содержащий сведения о расчёте, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.6. Электронный билет (абонемент) дополнительно содержит уникальный штрих-код.
Образец электронного билета:

2. Порядок продажи билетов и абонементов. Способы продажи билетов и абонементов

2.1. Билеты и абонементы на концерты Филармонии продаются только через официальную сеть:

- Касса, расположенная в здании филармонии по адресу г. Белгород, ул. Белгородского полка 56а;
- Официальный сайт филармонии <http://belgf.ru> раздел «Афиша»
- Сайт билетной платформы <https://quicketickets.ru/belgorod-filarmoniya>
- Через уполномоченных представителей

2.2. В случаях приобретения билетов и абонементов в несанкционированных местах, ответственность за поддельные билеты Филармония не несёт.

2.3. За 30 минут до начала концерта касса Филармонии в первую очередь осуществляет продажу билетов на текущий концерт.

2.5. 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.

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

2.7. Вышеуказанные граждане имеют право приобрести один билет (абонемент) для себя по льготной стоимости – 50% от цены билета при предъявлении соответствующего документа, копия документа остаётся в кассе, в случае отсутствия таковой, кассир имеет право сделать копию.

2.8. Правом **бесплатного посещения концертов** филармонии могут воспользоваться студенты Белгородского музыкального колледжа и Белгородского государственного института культуры и искусств. При предъявлении документа (студенческий билет), удостоверяющего право на бесплатное посещение, предъявителю выдаётся билет с нулевой стоимостью.

2.9. Билет выдаётся только лично обратившемуся, при этом производится регистрация в журнале, с указанием номера документа и фамилии.

2.11. В бесплатном посещении концерта может быть отказано в случае отсутствия свободных мест в концертном зале.

2.12. Для оформления групповых заявок на приобретение билетов (абонементов) необходимо обращаться в концертный отдел по телефону +7(472) 338-102, 3333-19 или по электронной почте belfilarm31-kassa@va.ru.

3. Порядок продажи и возврата электронных билетов и абонементов

- 3.1. Электронные билеты (абонементы) формируются с использованием автоматизированной системы, которая имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создаёт и сохраняет уникальный номер и серию билета (абонемента).
- 3.2. Оформление электронного билета (абонемента) производится на сайте филармонии www.belgf.ru через билетную платформу <https://quicketickets.ru/belgorod-filarmoniya> и начинается с момента открытия продажи билетов (абонементов).
- 3.3. Перед оформлением билета (абонемента) Покупателю необходимо зарегистрироваться на сайте, получить личный пароль, который направляется на электронную почту слушателя. Без регистрации на сайте покупка электронных билетов (абонементов) не производится. При регистрации покупатель билета автоматически принимает согласие на рассылку, по указанному им электронному адресу, информации о предстоящих мероприятиях, акциях, проводимых филармонией.
- 3.4. При оформлении билетов (абонементов) Покупателю необходимо последовательно внести всю предлагаемую информацию. Информация будет обрабатываться в целях оформления электронного билета только при получении согласия Покупателя на проведение обработки персональных данных.
- 3.5. За правильность предоставленной информации о выбранном концерте, количестве приобретаемых билетов (абонементов), расценке выбранного билета (абонемента) ответственность несёт Покупатель, оформляющий заказ.
- 3.6. В одном заказе может быть оформлено до 6 мест на один концерт.
- 3.7. После проведения оплаты формируется электронный билет (абонемент). Покупатель, оформляющий несколько билетов (абонементов) на один концерт, действует от имени всех посетителей, на которых оформляется заказ, в связи с чем все посетители считаются ознакомленными с настоящими правилами.
- 3.8. Распечатать электронный билет (абонемент) Покупатель может самостоятельно сразу же после покупки, либо позже – из личного кабинета на сайте.
- 3.9. Электронный билет (абонемент) после покупки автоматически направляется на адрес электронной почты Покупателя.
- 3.10. Для прохода на концерт Покупатель должен предъявить контролёру электронный билет на экране мобильного устройства, либо распечатанный.
- 3.11. Проход на концерт проводится после сличения контролёром на входе в концертный зал уникального штрих-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и концерте, и действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший билет, будет рассматриваться, как законный обладатель билета и будет допущен в зал. Покупатель должен не допускать перепечатывания и копирования билета.
- 3.12. Покупатель несёт ответственность за сохранность информации.
- 3.13. В случае недопуска на концерт контролёром (при повторном предъявлении уникального штрих-кода), предъявитель билета может обратиться к администратору для выяснения причин.
- 3.14. Распечатанный билет (абонемент) нельзя сгибать в том месте, где расположен штрих-код.
- 3.15. За дополнительной информацией и помощью в приобретении электронного билета можно обратиться: в концертный отдел по телефону +7(472) 338-102, в отдел внешних коммуникаций по телефону +7 (472) 337-661.

4. Правила возврата билетов и абонементов

- 4.1. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от билета (абонемента).
- 4.2. Возврат денежных средств за билеты (абонементы), приобретённые в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счёт, с которого была произведена

оплата за билет (абонемент) на основании заявления Покупателя. Возврат стоимости билета, приобретённого по безналичному расчёту, по инициативе Покупателя, осуществляется за вычетом расходов, понесённых Филармонией в связи с реализацией билета (1,6 % от суммы платежа составляет комиссия банка за терминальное обслуживание).

4.3. Покупатель имеет право на возврат билета (абонемента), но не позднее чем за одни сутки до дня проведения концерта, с получением 100 % цены билета (абонемента). В случае с абонементом, возврат осуществляется не позднее чем за одни сутки до дня проведения первого концерта, указанного в абонементе.

4.4. В случае отказа Покупателя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтверждёнными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Покупатель может вернуть приобретённый билет, а также вернуть уплаченные денежные средства, путём подачи заявления о возврате в связи с болезнью по утверждённой Министерством культуры РФ форме.

4.4.1. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется Покупателем (или его представителем) организатору (или уполномоченному лицу) нарочно либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении или в электронной форме с указанием прилагаемых документов **не позднее дня проведения зрелищного мероприятия.**

4.4.2. При подаче заявления о возврате в связи с болезнью. Покупатель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. В случае направления заявления по почте к нему прикладывается копия документа, удостоверяющего личность.

К заявлению о возврате билета в связи с болезнью прикладываются следующие документы:

- оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека;

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Покупателя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прикладываются следующие документы:

- оригинал неиспользованного билета, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, содержащие реквизиты электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

В случае невозможности представления Покупателем документов, подтверждающих факт заболевания Покупателя (например, листа нетрудоспособности) или документов, подтверждающих смерть члена семьи или близкого родственника, в срок не позднее дня проведения мероприятия, Покупатель представляет такие документы **в течение 14 дней** со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, представлены в срок.

В случае подачи Покупателем заявления о возврате в связи с болезнью (либо в связи со смертью родственника) в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и подтверждающие документы **не позднее 14 дней** со дня проведения мероприятия.

В течение 10 дней со дня приёма заявления о возврате в связи с болезнью (в связи со смертью родственника) и прилагаемых к нему документов Филармония осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости срок рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью может быть увеличен.

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

- до концерта (до первого концерта в абонементе) осталось менее 24 часов;
- Покупатель опоздал или не посетил концерт;
- Покупатель нарушил Правила посещения концерта;

4.6. Возврат электронного билета (абонемента) производится по правилам билетной системы quicktickets. Возврат билетов прекращается за 24 часа до начала концерта. Для осуществления возврата денежных средств, Покупателю необходимо обратиться в «службу заботы» билетной платформы, где необходимо указать свой номер заказа, а также номер мобильного телефона и эл. почту, указанные покупателем при оформлении заказа или данную информацию отправить личным сообщением на help@quicktickets.ru.

4.7. За дополнительной информацией и помощью в оформлении возврата можно обратиться: в концертный отдел по телефону +7(472) 338-102, в кассу по телефону +7(472) 3333-19.

4.8. Возврату подлежат **только оригиналы** билетов (абонементов).

4.9. При утере или порче билеты и абонементы не восстанавливаются (кроме билетов и абонементов, купленных в электронном виде).

4.10. Иные случаи возврата **билетов**:

- В случае отмены концерта возмещается 100% цены билета в срок до 10 дней после даты концерта.
- В случае переноса концерта на более позднюю дату, возврат осуществляется согласно действующим правилам.
- В случае переноса концерта на более раннюю дату, билет может быть возвращён не позднее первоначальной даты начала концерта, с возвратом 100% цены билета.

5. Льготные цены

5.1. В целях обеспечения доступности концертных программ для людей с ограниченными возможностями здоровья, для малообеспеченных, студентов средне специальных учебных заведений, на концерты, проводимые в Белгородской филармонии, вводятся льготные билеты (абонементы).

5.2. Могут быть установлены льготные цены на билеты и абонементы при проведении специальных акций устанавливаются в размере 50% от полной цены, но не ниже минимальной стоимости, указанной в прейскуранте цен и при наличии свободных мест.

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

5.4. При продаже билетный кассир обязан вести персональный учёт проданных льготных билетов (абонементов) с фиксацией в специальном журнале ФИО Покупателя, номера документа, предоставляющего право на льготу, даты концерта, номера абонемента или приложения копии соответствующего документа.

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

5.6. Для многодетных семей предоставляется льгота каждому члену семьи, при предъявлении копии соответствующего документа, удостоверяющего данное положение, копия документа изымается кассиром для ведения соответствующей отчетности.

5.7. В соответствии с маркетинговой политикой филармонии на отдельные концерты могут быть установлены скидки с цены билета (абонемента) для определенных категорий граждан отдельным Распоряжением. Информация о скидках и условиях их предоставления размещается в кассовом зале и на сайте Филармонии.

5.8. Билеты (абонемента) с установленной скидкой приобретаются на основании документов, подтверждающих право на ее получение. При входе в концертный зал контролёр имеет право попросить показать подтверждающий документ, а Покупатель обязан его предъявить.

Вид, размер и время предоставления льгот, необходимые документы для их получения.

№	Льготные категории граждан	Размер льготы	Время предоставления льгот	Документы, подтверждающие право на льготу
При индивидуальном посещении				
1	Ветераны и участники ВОВ	бесплатно	согласно репертуарному плану филармонии	Паспорт, удостоверение участника или ветерана ВОВ
2	Инвалиды I гр.	бесплатно	1 раз в месяц, согласно репертуарному плану филармонии	Паспорт, справка; пенсионное удостоверение (при наличии)
3	Ликвидаторы аварии на Чернобыльской АЭС	бесплатно	1 раз в месяц, согласно репертуарному плану филармонии	Паспорт, удостоверение участника
4	Дети из многодетных семей, сироты	50%	согласно репертуарному плану на концерты, рекомендованные к просмотру детям в возрасте до 16 лет	Удостоверение многодетной семьи / многодетной матери (отца), паспорт родителя с указанием несовершеннолетних детей, свидетельства о рождении детей, справка
5	Инвалидам (I, II и III гр.)	50%	согласно репертуарному плану филармонии	Паспорт; удостоверение инвалида о праве на льготы; справка медико-социальной экспертизы инвалидов, подтверждающая факт установления инвалидности и иное)
6	Студентам очной формы обучения государственных образовательных учреждений высшего и среднего профессионального образования, расположенных на территории Белгородской области	50%	согласно репертуарному плану филармонии	студенческого билета установленного образца
7	Студентам Белгородского института культуры и искусств,	бесплатно	согласно репертуарному плану филармонии	студенческого билета установленного образца

	музыкального колледжа культуры искусств			
8	Военнослужащим, проходящим военную службу по призыву; участники боевых действий	бесплатно	согласно репертуарному плану филармонии	военного билета, удостоверения участника боевых действий;
9	Дети до 3-х лет	бесплатно	согласно репертуарному плану филармонии, рекомендованные к просмотру детям в категории 0+	Свидетельство о рождении ребёнка.

5.9. Обладатели карт лояльности «Классик Клуб» в праве получить скидку при покупке билетов в соответствии с установленными Правилами действия карты лояльности.

5.10. Билеты (абонементы) со скидками можно приобрести в кассе филармонии или на сайте www.quicktickets.ru, в случае проведения специальных акций с применением промо-кодов и иных инструментов маркетинговой стратегии.

Заместитель директора по концертной деятельности



В. Мельников