

Правила продажи и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на мероприятия, проводимые МАУ «Сургутская филармония»

I. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1.1. **«Филармония», «Продавец»** – МАУ «Сургутская филармония»;
- 1.2. **«Мероприятие»** - культурно-зрелищное мероприятие, в том числе концерт, театральное представление, творческая встреча, литературно-музыкальная композиция, мюзикл, выставка, фестиваль, а также любое иное культурное событие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – Билета.
- 1.3. **«Зритель», «Посетитель», «Покупатель»** – лицо, приобретшее Билет на Мероприятие;
- 1.4. **«Заявление»** – «Заявление о возврате по инициативе Посетителя билета (электронного билета)»; «Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя билета (электронного билета)»; в том числе согласие на обработку персональных данных Посетителя; «Заявление о возврате билета (электронного билета) в связи со смертью члена семьи Посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом РФ; «Заявление о переоформлении на другое лицо именного билета...», формы которых предусмотрены Регламентом «О порядке организации применения, учета, изготовления, хранения, реализации, движения и уничтожения бланков строгой отчетности – входных билетов на мероприятия Муниципального автономного учреждения «Сургутская филармония», утверждены приказом директора МАУ «Сургутская филармония»;
- 1.5. **«Билет», «Абонемент»** на Мероприятие - документ, оформленный на бланке строгой отчетности, утвержденный Приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. №702 "Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности" с неповрежденным контролем, удостоверяющий право Покупателя на посещение Мероприятия и содержащий всю необходимую информацию о Мероприятии.
- 1.6. **«Электронный билет», «Электронный абонемент»** — это электронный документ, удостоверяющий договор между Продавцом и Покупателем и дающий право на посещение Мероприятия в определенном месте в определенное время, однозначно описывающее это право.
- 1.7. **«Кассовый чек»** - первичный учётный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники (далее - ККТ) в момент расчёта между Филармонией и Покупателем, содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления.
- 1.8. **«Чек терминала»** – документ, выдаваемый банковским терминалом при проведении платежа по банковской карте и подтверждающий сделку между Покупателем, банком и Филармонией (ст. 3 Закона от 27.06.2011 N 161-ФЗ).

II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 2.1. Настоящие «Правила продажи и возврата билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) на мероприятия, проводимые МАУ «Сургутская

Филармония» (далее – **«Правила»**) содержат основные положения, регулирующие взаимоотношения Покупателя/Зрителя/Посетителя и Продавца/Филармонию при продаже и возврате Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) на Мероприятия и разработаны в соответствии со следующими правовыми документами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1);
- Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 52-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт»;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемент и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемент и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»;
- Приказом Министерства Культуры от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемент и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»;
- Письмом Министерства культуры РФ от 15.09.2009 № 29-01-39/04 «О направлении Методических указаний о порядке применения, учёта, хранения и уничтожения бланков строгой отчётности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры РФ».

2.2. Настоящие Правила доводятся до сведения Покупателей путём их размещения на официальном сайте Филармонии <https://www.sfil.ru/>, в кассовом зале Филармонии и являются договором публичной оферты. Покупка Билета (электронного билета), Абонемент (электронного абонемент) является безоговорочным принятием Покупателем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Филармонией и Покупателем при купле-продаже Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов).

III. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ), АБОНЕМЕНТОВ, (ЭЛЕКТРОННЫХ АБОНЕМЕНТОВ)

3.1. Продажа Билетов, Абонементов в билетных кассах Филармонии осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

3.2. Форма Билета, Абонемент представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (приказ Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702), изготавливается типографским способом и содержит следующую обязательную информацию:

- корешок: указывается информация о серии, номере, стоимости Билета, номере ряда, месте, дате, наименовании Мероприятия, проводимого Филармонией. На корешке дублируется серия и номер бланка;

- сведения о Филармонии: указываются наименование Филармонии, организационно-правовая форма, место нахождения (адрес), идентификационный номер налогоплательщика, серия и номер Билета;
- знак информационной продукции (возрастная метка);
- сведения о Мероприятии: указываются наименование мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость Билета, место размещения Зрителя (место, ряд, сектор);
- сведения об изготовителе бланка Билета (наименование и/или сокращённое наименование (при наличии) изготовителя бланка Билета, место нахождения (адрес) и идентификационный номер налогоплательщика, номер заказа, тираж);
- контроль.

Филармония вправе самостоятельно устанавливать элементы оформления Билетов, Абонементов на проводимые Мероприятия.

3.3. Билеты, Абонементы на Мероприятия реализуются Продавцом (Филармонией):

- в билетных кассах Филармонии по адресу ул. Энгельса, 18 в часы работы билетных касс: с 09:00 до 20:00 часов; перерыв на обед с 14.00 до 14.40 часов; без выходных (режим работы билетных касс может быть изменён Продавцом);
- на сайте Филармонии: <https://www.sfil.ru/>;
- через агентов (официальных распространителей).

3.4. Даты проведения Мероприятий и наличие Билетов, Абонементов можно уточнить в кассах Филармонии по телефонам +7(3462) 52-18-01; 52-18-02, а также на сайте <https://www.sfil.ru/>.

3.5. При осуществлении расчётов с Покупателем кассир билетных касс Филармонии выдает чек ККТ на бумажном носителе и бланк Билета, Абонемента при оплате банковской картой дополнительно выдается чек терминала. В случае приобретения Билета, Абонемента онлайн (на сайте Филармонии) Покупателю направляется электронный билет, электронный абонемент и чек ККТ в электронной форме на предоставленный Покупателем адрес электронной почты. Оригинал Билета, Абонемента, оплаченного через онлайн-кассу Филармонии, Покупатель при желании получает в кассе Филармонии перед Мероприятием, назвав своё имя, отчество, фамилию и индивидуальный номер заказа. Покупатель может самостоятельно распечатать электронный вариант Билета, Абонемента для последующего обмена на оригинал Билета, Абонемента в кассе Филармонии до начала Мероприятия.

3.6. Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) и кассовый чек не дублируются и не восстанавливаются в случае их утраты вне зависимости от причины утери.

3.7. Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, является недействительным и освобождает Филармонию от каких-либо обязательств по нему.

3.8. Покупатель несёт всю полноту ответственности за подлинность Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов организаций, не имеющих заключенных договоров с Филармонией на распространение Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) на Мероприятия.

При выявлении факта незаконного приобретения или использования Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) администрация Филармонии оставляет за собой право запрета в одностороннем порядке посещения Зрителем/Покупателем Мероприятия, проводимого в Филармонии.

3.9. На вечерние Мероприятия допускаются дети с 12 лет в сопровождении взрослого с соблюдением требований Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию».

3.10. Филармония оставляет за собой право обращения к сопровождающему лицу с предложением покинуть зрительный зал, если ребенок нарушает тишину и мешает другим зрителям в момент проведения Мероприятия. Возврат Билетов (электронных билетов),

Абонементов (электронных абонементов) при этом не осуществляется, стоимость Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) Зрителю/Покупателю не возмещается.

3.11. При намерении посетить Мероприятие Зрителем из числа лиц, испытывающих проблемы с самостоятельным передвижением, ориентированием в пространстве, получением информации и услуг – маломобильные группы населения (МГН), сопровождающим лицам необходимо заблаговременно, на стадии приобретения Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) проинформировать о планируемом посещении Филармонии кассиров билетных касс.

3.12. Возврат Билетов (электронных билетов) производится в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия по желанию Посетителя по его инициативе.

Билеты (электронные билеты), Абонементы (электронные абонементы), купленные на перенесенное или замененное Мероприятие, действительны на вновь заявленное Мероприятие. Зритель вправе вернуть Филармонии Билеты (электронные билеты), Абонементы (электронные абонементы) и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

3.13. В случаях замены или переноса Мероприятия возврат Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) производится в порядке и на условиях, предусмотренных в разделах 7, 8, 9 настоящих Правил.

3.14. Возврат денежных средств за Билеты (электронные билеты), Абонементы (электронные абонементы), приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, которой они были оплачены, в сроки и порядки, установленные банком-эмитентом.

3.15. Осуществить возврат Абонемента, на Мероприятия Филармонии Зритель имеет право не менее, чем за 3 дня до даты проведения первого Мероприятия, указанного в Абонемента в порядке, на условиях и по основаниям, перечисленным в настоящих Правилах.

3.16. Абонемент является единым творческим продуктом с акционными ценами на услуги Филармонии, поэтому в случае посещения Зрителем одного Мероприятия и более, Абонемент возврату не подлежит вне зависимости от оснований отказа от посещения Мероприятия.

3.17. Абонемент не подлежит возврату в случае опоздания Посетителя на Мероприятие или/и непосещения Мероприятия по причинам не указанным в пункте 7.11 (б) Правил.

3.18. Приобретая Билет (электронный билет), Абонемент, электронный Абонемент Покупатель принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил и Правил посещения Филармонии.

IV. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ

4.1. Бронирование Билетов, Абонементов на Мероприятия, проводимые в Филармонии, осуществляется **по телефонам билетных касс в часы работы: +7 (3462) 52-18-01, 52-18-02.**

Возможность бронирования Билетов, Абонементов прекращается за 3 (три) дня (72 часа) до даты Мероприятия.

4.2. При бронировании Билетов, Абонементов Посетитель сообщает билетному кассиру необходимую информацию о своих персональных данных: фамилию, имя, отчество, контактные данные (номер мобильного телефона) для связи.

Бронь аннулируется без информирования Посетителя, если по истечении 3 (трех) дней (72 часов) Билет, Абонемент не был выкуплен.

Филармония оставляет за собой право изменить сроки бронирования Билетов, Абонементов.

4.3. Билет, Абонемент на Мероприятие приобретается для каждого Зрителя/Посетителя. Оплачивая Билет, Абонемент на Мероприятие, проводимое в Филармонии, Посетитель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Филармонией, а также свое согласие с настоящими Правилами.

4.4. За 30 минут до начала Мероприятия Филармония в приоритетном порядке реализует Билеты, Абонементы только на ближайшее Мероприятие.

4.5. Оплата стоимости Билетов, Абонементов осуществляется как за наличный расчёт, так в безналичном порядке посредством банковских карт (VISA, MASTERCARD, MAESTRO, МИР) в валюте Российской Федерации – в российских рублях в соответствии с ценами, указанными в Билете, Абонементе.

4.6. Информация о стоимости Билетов, Абонементов размещается на сайте Филармонии, в билетных кассах, посредством интернета и медиаресурсов. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные Билеты, Абонементы.

4.7. Бронирование Билетов, Абонементов осуществляется бесплатно.

4.8. Посетитель обязан сохранять Билет, Абонемент до окончания Мероприятия для предъявления его по первому требованию представителя Филармонии.

V. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

5.1. Юридическое лицо (организация), намеренное организовать коллективное посещение Мероприятия, обращается с соответствующим письменным обращением в Филармонию не позднее чем за 7 (семь) рабочих дней до даты проведения Мероприятия. Изменение сроков предоставления юридическим лицом (организацией) коллективной заявки возможно с только после согласования с руководством Филармонии.

Заявка, оформленная на бланке организации, должна содержать следующую информацию:

- название Мероприятия,
- дата его проведения,
- количество приобретаемых Билетов, Абонементов с указанием банковских реквизитов и другой информации, необходимой для заключения договора и выставления счёта на оплату.

В заявке указывается контактное лицо (ФИО), которому будут переданы Билеты, и его данные (номер телефона и адрес электронной почты). Заявка направляется на электронный адрес билетных касс Филармонии: **bilet.teatr@mail.ru**.

5.2. После заключения договора и исполнения обязательств по оплате (согласованию сторонами сроков постоплаты) напечатанные Билеты, Абонементы выдаются по накладной непосредственно руководителю юридического лица (организации) либо представителю организации при наличии соответствующих документов: доверенности и документа, удостоверяющего личность). Обязательным условием передачи Билетов и исполнения обязательств по договору является подписание представителями сторон акта оказанных услуг (являющегося неотъемлемой частью договора).

VI. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ ЭЛЕКТРОННЫХ АБОНЕМЕНТОВ

6.1. Продажа электронных билетов, электронных абонементов на Мероприятия, проводимые в Филармонии, осуществляется на официальном сайте <https://www.sfil.ru/> в разделе «Афиша» или «Купить билет».

Электронный билет, электронный абонемент содержит в себе всю необходимую информацию, утвержденную Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29 июня 2020 г. № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

6.2. Электронный билет, электронный абонемент представляет собой цифровую запись в базе данных Филармонии, подтверждающую его заказ и оплату на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем электронного билета, электронного абонементов

является файл бланка электронного билета, электронного абонемена, который направляется на электронный адрес Посетителя, указанный при оформлении заказа.

При посещении Мероприятия:

➤ на входе в зрительный зал Филармонии Зритель предъявляет контролерам электронный билет, электронный абонемент для сканирования штрих-кода, после чего получает возможность беспрепятственного входа в зрительный зал на место, указанное в электронном билете, электронном абонементе;

➤ по желанию Зритель предъявляет оригинал электронного билета, электронного абонемена, полученного в кассах Филармонии.

Зритель/Покупатель несёт ответственность за сохранность и защиту электронного билета, электронного абонемена от копирования. В случае копирования бланков электронных билетов, электронных абонементов доступ на Мероприятие будет открыт только по тому электронному билету, электронному абонементу который был предъявлен первым.

6.3. Приобретая электронные билеты, электронные абонементы на Мероприятия Филармонии Покупатель выражает свое согласие с настоящими Правилами, а также даёт свое согласие на обработку персональных данных.

6.4. Ответственность за достоверность указанных персональных данных, необходимых для успешного оформления приобретения электронного билета, электронного абонемена (оформления заказа), полностью возлагается на Зрителя/Покупателя.

Филармония не несет ответственности за неполучение Зрителем/Покупателем электронных билетов, электронных абонементов (другой актуальной информации) в случае указания Зрителем/Покупателем некорректного (ошибочного) номера контактного телефона, адреса электронной почты.

6.5. В соответствии с положениями *Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»* Зритель/Покупатель признаёт и соглашается с предоставлением Филармонии своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, указанных Зрителем/Покупателем, которые получены Филармонией в процессе оформления Билета (электронного билета), а именно: фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона и адрес электронной почты. Обработка персональных данных Зрителя/Покупателя осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Зритель/Покупатель даёт Филармонии право на обработку персональных данных в связи с предоставлением Зрителю/Покупателю услуг, обусловленных настоящей офертой, в том числе в целях получения Зрителем/Покупателем посредством электронной почты информационных сообщений о Мероприятиях, Билеты (электронные билеты) на которые реализуются Филармонией. Зритель/Покупатель имеет право в любой момент отказаться от получения подобных сообщений.

В связи с тем, что обработка персональных данных Зрителя/Покупателя осуществляется на основании исполнения договора, заключённого на условиях настоящей оферты, согласие Зрителя/Покупателя на обработку его персональных данных не требуется. Срок использования предоставленных персональных данных – 1 (один) год.

VII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ЗРИТЕЛЕМ БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ), АБОНЕМЕНТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ АБОНЕМЕНТОВ) НА ПРОВОДИМОЕ В ФИЛАРМОНИИ МЕРОПРИЯТИЕ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ПО ИНИЦИАТИВЕ ЗРИТЕЛЯ

7.1. Согласно *Постановлению Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения»*, в случае отказа Зрителя от посещения проводимого Филармонией

Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе обратиться с заявлением о возврате Билета (электронного билета), Абонемент (электронного абонемента) и возмещении денежных средств за неиспользованный Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) содержащим, в том числе, согласие на обработку персональных данных Зрителя (далее - *Заявление о возврате*), при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя). Форма *Заявления о возврате* утверждена Министерством культуры Российской Федерации.

7.2. Заявление о возврате Билетов, (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) приобретенных в кассах Филармонии и приложения к нему (указанные в форме *Заявления о возврате*) предоставляется Зрителем (его представителем) следующими способами:

- оригиналы документов в билетные кассы Филармонии (согласно графику работы билетных касс (пункт 3.3.);
- скан оригиналов документов на адрес электронной почты: bilet.teatr@mail.ru;
- оригиналы документов заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 628408, г. Сургут, ул. Энгельса, 18, МАУ «Сургутская филармония», общий отдел.

7.3. Предоставление *Заявления о возврате* в Филармонию производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя).

В случае направления *Заявления о возврате* почтовым отправлением либо по электронной почте, к *Заявлению о возврате* прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.

7.4. В случае предоставления *Заявления о возврате* представителем Зрителя к *Заявлению о возврате* прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность.

7.5. *Заявление о возврате* и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Филармонией в день их получения (в рамках режима работы билетных касс).

7.6. По требованию Зрителя (его представителя) Филармония делает отметку на копии *Заявления о возврате* о его получении и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в *Заявлении о возврате* (в случае, если в *Заявлении о возврате* указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

7.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема *Заявления о возврате* и прилагаемых к нему документов, Филармония осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Зрителем условий, указанных в пункте 7.11. настоящих Правил, и сообщает об этом Зрителю (его представителю).

7.8. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 7.11. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Филармония сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) (далее - уведомление об отказе);
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в *Заявлении о возврате*;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в *Заявлении о возврате*.

7.9. Способ сообщения Посетителю решения об отказе в возврате денежных средств указывается Посетителем в *Заявлении о возврате*.

О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Филармония не позднее 3-х дней со дня принятия такого решения уведомляет Зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате.

7.10. Размер денежных средств, подлежащих возврату Зрителю за неиспользованный Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) рассчитывается Филармонией в соответствии с положениями, предусмотренными частями 11 и 12 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Филармонией Мероприятия, Зритель имеет право при возврате Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) и чека (электронного или кассового):

➤ не позднее чем за десять дней до дня проведения Мероприятия (первого Мероприятия Абонемента) получить обратно 100 % цены Билета (электронного билета), абонемента;

➤ менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения Мероприятия получить обратно не менее 50% цены Билета (электронного билета), абонемента;

➤ менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия получить обратно не менее 30% цены Билета (электронного билета), абонемента.

(Основание: статья 1 Федерального закона от 18.07.2019 N 193-ФЗ).

7.11. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Филармонией Мероприятия по причинам, не связанным с болезнью Зрителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе возвратить Билет (электронный билет) при соблюдении следующих условий:

а) Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) *Заявление о возврате Билета* (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) представлено в Филармонию не менее чем за 3 дня до дня проведения Мероприятия;

в) Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов, (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) в том числе льготы, скидки, в отношении которых Филармонией в соответствии с частью 14 статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение (издан внутренний приказ) о том, что такие Билеты (электронные билеты), Абонементы (электронные абонементы) не будут приниматься к возврату;

г) *Заявление о возврате Билета* (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 7.2. - 7.4. настоящих Правил.

7.12. В случае отказа Посетителя от посещения проводимого Филармонией Мероприятия по причинам, не предусмотренным разделами 8 и 9 настоящих Правил, менее чем за три дня до дня проведения Мероприятия Филармония вправе не возвращать Посетителю стоимость Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента).

7.13. Для Абонементов (электронных абонементов) на проводимые Филармонией Мероприятия днем проведения Мероприятия является день проведения первого предусмотренного Абонементом зрелищного Мероприятия.

VIII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ЗРИТЕЛЕМ БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ), АБОНЕМЕНТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ АБОНЕМЕНТОВ) НА ПРОВОДИМОЕ В ФИЛАРМОНИИ МЕРОПРИЯТИЕ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ В СВЯЗИ С ДОКУМЕНТАЛЬНО ПОДТВЕРЖДАННЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, СВЯЗАННЫМИ С БОЛЕЗНЬЮ ЗРИТЕЛЯ

8.1. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Филармонией Мероприятия в связи с болезнью, Зритель вправе обратиться с *Заявлением о возврате в связи с болезнью*. Форма *Заявления о возврате в связи с болезнью* утверждена Министерством культуры Российской Федерации.

8.2. *Заявление о возврате в связи с болезнью* предоставляется Зрителем (его представителем) в Филармонию либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо в электронной форме с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем приобретен Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент).

8.3. Предоставление *Заявления о возврате в связи с болезнью* в Филармонию производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя).

К *Заявлению о возврате в связи с болезнью* в случае его направления почтовым отправлением либо в электронной форме прилагается **копия документа, удостоверяющего личность Зрителя**.

8.4. К *Заявлению о возврате в связи с болезнью* прилагаются:

а) **оригинал неиспользованного Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента), либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента а также копия электронного кассового чека;**

б) **копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им Мероприятия.**

8.5. К *Заявлению о возврате в связи с болезнью* в случае его предоставления представителем Зрителя **прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.**

8.6. В случае невозможности предоставления Зрителем не позднее дня проведения Мероприятия документов, указанных в подпункте "б" пункта 8.4. настоящих Правил, Зритель предоставляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем не позднее дня проведения Мероприятия.

В случае подачи *Зрителем заявления о возврате в связи с болезнью* в электронной форме Зритель представляет оригинал *Заявления о возврате в связи с болезнью* и документы, указанные в пунктах 8.3. и 8.4. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

8.7. *Заявление о возврате в связи с болезнью* и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Филармонией в день их получения (в рамках режима работы билетных касс). Документы, принесенные в Филармонию или присланные по электронной почте после окончания рабочего дня билетных касс, регистрируются в следующий рабочий день.

По требованию Зрителя (его представителя) Филармония делает отметку на копии *Заявления о возврате в связи с болезнью* о получении *Заявления о возврате в связи с болезнью* и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в *Заявлении о*

возврате в связи с болезнью (в случае, если в Заявлении о возврате в связи с болезнью указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

8.8. Филармония в течение 10 дней со дня приема Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 8.4. настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Филармонию в полном объеме документов, указанных в пункте 8.4. настоящих Правил.

8.9. По результатам рассмотрения Заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Филармония принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 7.11. настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

8.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств за Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) Филармония сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в Заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения Посетителю решения Филармонии об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в Заявлении о возврате в связи с болезнью.

8.11. Филармония не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) уведомляет Зрителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения Филармонии о возврате денежных средств указывается Зрителем в заявлении о возврате в связи с болезнью. Филармония осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

8.12. Возврат электронных билетов, электронных абонементов, проданных Филармонией онлайн на сайте <https://www.sfil.ru/> с учётом соблюдения п. 8.2. - 8.6. настоящих Правил, производится при соблюдении следующих условий:

➤ Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

➤ Заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 8.6. настоящих Правил) предоставлены в Филармонию, либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо направлены на электронную почту ilet.teatr@mail.ru не позднее дня проведения Мероприятия;

➤ документы, указанные в пункте 8.4. настоящих Правил, предоставлены в сроки, установленные настоящими Правилами;

➤ Заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 8.2. – 8.6. настоящих Правил;

➤ представленные документы содержат достоверную информацию;

➤ Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент), приобретенный до возникновения у Зрителя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия.

IX. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ЗРИТЕЛЕМ БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ), АБОНЕМЕНТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ АБОНЕМЕНТОВ) НА ПРОВОДИМОЕ В ФИЛАРМОНИИ МЕРОПРИЯТИЕ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЛИЦА, ЯВЛЯЮЩЕГОСЯ ЧЛЕНОМ ЕГО СЕМЬИ ИЛИ ЕГО БЛИЗКИМ РОДСТВЕННИКОМ В СООТВЕТСТВИИ С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

9.1. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Филармонией Мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе обратиться с *Заявлением о возврате в связи со смертью родственника*. Форма *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

9.2. *Заявление о возврате в связи со смертью родственника* представляется Зрителем (его представителем) в Филармонию, либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, либо в электронной форме на адрес электронной почты **bilet.teatr@mail.ru** с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения Мероприятия, на которое Зрителем был приобретен Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент).

9.3. Предоставление *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* в Филармонию производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность Зрителя (его представителя).

К *Заявлению о возврате в связи со смертью родственника* в случае его направления почтовым отправлением или в электронной форме **прилагается копия документа, удостоверяющего личность Зрителя.**

9.4. К *Заявлению о возврате в связи со смертью родственника* прилагаются:

а) оригинал неиспользованного Билета (электронного билета), Абонемента (электронного абонемента) на посещение Мероприятия либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета, электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета, электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека;

б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Зрителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;

в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Зрителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

9.5. В случае предоставления *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* представителем Зрителя к такому заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом **доверенность**.

9.6. В случае невозможности предоставления Зрителем не позднее дня проведения Мероприятия документов, указанных в подпунктах "б" и "в" пункта 9.4. настоящих Правил, Зритель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что *Заявление о возврате в связи со смертью родственника* и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены Зрителем в срок, не позднее дня проведения Мероприятия.

В случае подачи Зрителем *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* в электронной форме Зритель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 9.2. и в пункте 9.3. настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения Мероприятия.

9.7. Заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Филармонией в день их получения (в рамках графика работы билетных касс).

По требованию Зрителя (его представителя) Филармония делает отметку на копии *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* о получении *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в *Заявлении о возврате в связи со смертью родственника* (в случае, если в *Заявлении о возврате в связи со смертью родственника* указывается необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

9.8. В течение 10 дней со дня приема *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* и прилагаемых к нему документов Филармония осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

9.9. По результатам рассмотрения *Заявления о возврате в связи со смертью родственника* и прилагаемых к нему документов Филармония принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Зрителем условий, указанных в пункте 9.12. настоящих Правил, и сообщает об этом Посетителю (его представителю).

9.10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 9.12. настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Филармония сообщает Посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает Посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;
- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в *Заявлении о возврате в связи со смертью родственника*;
- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в *Заявлении о возврате в связи со смертью родственника*.

Способ сообщения Посетителю решения Филармонии об отказе в возврате денежных средств указывается Зрителем в *Заявлении о возврате в связи со смертью родственника*.

9.11. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) в размере полной стоимости Билета (электронного билета), Филармония не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет Зрителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Посетителю решения о возврате денежных средств указывается Зрителем в *Заявлении о возврате в связи со смертью родственника*. Филармония осуществляет возврат денежных средств Посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

9.12. В случае отказа Зрителя от посещения проводимого Филармонией Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель вправе вернуть Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) при соблюдении следующих условий:

- Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) не являются недействительными в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- *Заявление о возврате в связи со смертью родственника* и прилагаемые к нему документы представлены в Филармонию не позднее дня проведения Мероприятия;
- документы, указанные в пункте 9.4. настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- представленные документы содержат достоверную информацию;
- смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия;
- смерть члена семьи Зрителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения Зрителем Билета (электронного билета).

9.13. В случаях, если при возврате Билета (электронного билета), Абонемент (электронного абонемента) на Мероприятие администрация Филармонии усомнится в законности целей, для которых приобретались Билеты (электронные билеты), Абонементы (электронный абонемент) или усомнится в подлинности Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) администрация имеет право отказать в возврате денежных средств Посетителю.

Х. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ФИЛАРМОНИИ

10.1. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные Билеты (электронные билеты), Абонементы (электронные абонементы) и Билеты, Абонементы, приобретенные не в кассах Филармонии.

10.2. Неиспользованный по вине Зрителя Билет (электронный билет), Абонемент (электронный абонемент) не дает права входа на другие Мероприятия.

10.3. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов) в одностороннем порядке, размещая информацию в билетных кассах и на официальном сайте Филармонии не менее чем за 10 (Десять) дней до начала действия указанных Правил.

ХІ. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

11.1. Филармония обязуется использовать информацию, полученную от Зрителя/Покупателя, только в целях исполнения обязательств перед ним.

11.2. Филармония не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы веб-сайта по независящим от Филармонии причинам.

11.3. Филармония не несёт ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования веб-сайта и несанкционированного доступа к веб-сайту.

11.4. Филармония не несёт ответственности за сроки осуществления платежей платёжной системой, банками и иными организациями.

11.5. Филармония не несёт ответственности за подлинность Билетов, Абонементов, приобретённых у физических лиц и организаций, не уполномоченных Филармонией реализовывать Билеты, Абонементы на проводимые в Филармонии Мероприятия.

11.6. Ответственность Филармонии перед Зрителем/Покупателем ограничена стоимостью приобретаемых Билетов (электронных билетов), Абонементов (электронных абонементов). Спорные вопросы между Филармонией и Зрителем/Покупателем решаются путём переговоров или регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.7. Текст настоящих Правил размещается для сведения Зрителей/Покупателей на официальном сайте Филармонии: <https://www.sfil.ru/> и в кассовом зале Филармонии.