Утверждены приказом

Директора ОГАУК

«Смоленская областная

Филармония»

от «16» марта 2020г №31

**ПРАВИЛА**

**Продажи и возврата билетов**

**ОГАУК «Смоленская областная филармония»**

1. **Общие положения**
	1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», [Федеральным законом от 18 июля 2019 г. № 193-ФЗ](http://base.garant.ru/72299292/) О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре",Уставом областного государственного автономного учреждения культуры «Смоленская областная филармония» (далее - Филармония) и регламентируют порядок продажи и возврата билетов на концерты, представления, творческие вечера, фестивали, конкурсы (далее - мероприятия), проводимые Филармонией, а также правила посещения мероприятий Филармонии.
	2. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовом зале и на официальном сайте Филармонии <http://www.smolensk-filarmonia.ru/>
	3. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить изменения в исполнительский состав мероприятий Филармонии без предварительного уведомления. Изменения в исполнительском составе не являются достаточным основанием для возврата билета.
2. **Порядок продажи билетов**
	1. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе Филармонии или у уполномоченных лиц, действующих на основании гражданско – правового договора с Филармонией.
	2. Наличие билетов на конкретные даты и мероприятия зритель может уточнить в кассе или на сайте Филармонии.
	3. При покупке билетов зритель имеет право получить исчерпывающую информацию о мероприятии, наличии льгот, правилах посещения Филармонии.
	4. Приобретая билет на мероприятие, проводимое Филармонией, зритель (покупатель) подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (Филармонией), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи зрителю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора со зрителем.

 Билет содержит:

а) наименование и вид услуги;

б) время оказания услуги (время проведения мероприятия);

в) место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;

г) цену услуги;

и иную информацию, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1. **Порядок возврата билетов**
	1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» зритель, купивший билет, вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет в любое время при условии оплаты Филармонии фактических понесенных ею расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.
	2. **В случае возврата билета:**

- не позднее**, чем за 10 дней объявленной даты мероприятия**, касса Филармонии возвращает зрителю (покупателю) **100 процентов** от номинальной стоимости билета;

- **от 5 до 10 дней до объявленной даты мероприятия**, касса Филармонии возвращает зрителю (покупателю) только **50 процентов** от номинальной стоимости билета;

- **от 3 до 5 дней до объявленной даты мероприятия**, касса Филармонии возвращает зрителю (покупателю) только **30 процентов** от номинальной стоимости билета;

- **менее, чем за 3 дня до объявленной даты мероприятия**, касса Филармонии **не возмещает** зрителю (покупателю) **стоимость билета**.

 Если билет был приобретен за наличный расчет, деньги за него вернут в течение 10 дней со дня получения заявления о возврате, а если за безналичный расчет – в сроки, установленные правилами платежных систем (на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билета).

* 1. Для возврата билета по инициативе зрителя и возврата его стоимости зритель подает письменное заявление в свободной форме с указанием:

- ФИО заявителя;

- причины возврата;

- метод приобретения билета — онлайн или касса;

- затраченная сумма;

- прилагается билет.

 при оплате билетов **банковской картой в кассе** указываются полные реквизиты лицевого счёта плательщика;

- билеты;

- кассовый чек;

- скан-копия 1-й страницы паспорта.

При возврате через кассу билетов, оплаченных наличными, необходимо предъявить оригинал паспорта

3.4 В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.

3.5. Возврату и обмену в кассе Филармонии подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Филармонии, а также у официальных представителей Филармонии, с неповрежденным контролем.

3.6. Сданные зрителем (покупателем) билеты могут продаваться повторно.

3.7. В случаях замены, отмены или переноса мероприятия стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%).

3.8. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при замене мероприятия – с момента официального оповещения о замене мероприятия до начала поставленного на замену мероприятия;

- при переносе мероприятия – с момента официального оповещения о переносе, но не позднее, чем за двое суток до новой даты начала перенесенного мероприятии.

- при отмене мероприятия - с момента официального оповещения об отмене мероприятия, но не позднее чем через 10 дней после даты начала мероприятия указанной в билете.

3.9 В случае замены мероприятия, билеты, приобретенные на данное мероприятие, считаются действительными для посещения мероприятия поставленного на замену.

3.10. Замена исполнителя не является причиной для возврата билета, за исключением сольных концертов исполнителей или творческих вечеров.

3.11. Администрация Филармонии не несет ответственности за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями Филармонии.

3.12. Возврат стоимости билетов, приобретенных зрителями со скидкой, по отмененным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.

3.13. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая новые условия продажи и возврата в кассовом зале филармонии и на официальном сайте, не менее чем за десять дней до начала их действия.