

П Р И К А З

28.02.2023

№ 20

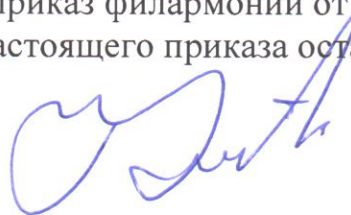
Об утверждении Порядка оказания услуг

Руководствуясь Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 21300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции от 05.12.2022), Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (в редакции от 28.12.2022), Федеральным Законом Российской Федерации от 22.05.2003 № 54 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (в редакции от 29.12.2022)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок оказания услуг в государственном автономном учреждении культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония».
2. Признать утратившим силу приказ филармонии от 14.08.2020 № 138.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор филармонии



Г.С. Бобков

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке оказания услуг в государственном автономном учреждении культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон 2300-1), Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (далее – Закон № 3612-1), Федеральным Законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации» (далее Закон № 54-ФЗ), Приказом Министерства культуры РФ от 17.12.2008 № 257 «Об утверждении бланков строгой отчетности» (далее – Приказ Министерства культуры РФ № 257) и определяет порядок обслуживания Получателей услуги, условия продажи и возврата билетов на концертные мероприятия (далее – мероприятия, услуги), организованные Государственным автономным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония» (далее – Филармония, Учреждение).

1.2. Сведения о местонахождении и контакты Учреждения:

Адрес: 600001, г. Владимир, пр-т Ленина, д. 1. Тел.: (4922) 36-63-45 (приемная). Сайт Учреждения – www.vladfilarmonia.ru (далее – сайт Учреждения).

1.3. Учредителем филармонии является Министерство культуры Владимирской области (далее – Учредитель, Министерство).

1.4. Сведения о местонахождении и контакты Учредителя:

Адрес: 600000, г. Владимир, ул. Музейная, д. 3. Сайт: <https://culture.avo.ru/>

1.5. Филармония осуществляет свою деятельность в области исполнительских искусств.

1.6. Получателем услуги является любой гражданин Российской Федерации (в том числе дети дошкольного и школьного возраста), лица без гражданства и иностранные граждане (далее – Получатель услуги).

1.7. Предоставление услуги оказывается на основании волеизъявления Получателя услуги либо его законного представителя (для несовершеннолетних) путем приобретения билета или абонеента установленной формы.

1.8. Результатом оказания услуги является просмотр Получателем мероприятия, проводимого Филармонией.

1.9. Основания для отказа в оказании услуги:

- наличие обстоятельств непреодолимой силы;

- отсутствие билетов на мероприятие;
- наличие установленных возрастных ограничений (Федеральный закон от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»);

- нахождение Получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.п.).

1.11. Для получения услуги граждане осуществляют покупку билета или абонеента. Покупка билета или абонеента может производиться:

- путем личного обращения в билетную кассу Филармонии с указанием названия мероприятия и даты его проведения. Выбор места в зрительном зале производится заявителем самостоятельно при условии наличия мест;

- путем обращения к официальным представителям Филармонии, уполномоченные по распространению билетов (далее – распространители);

- путем оставления заявки на бронирование по телефонам (4922) 36-63-54, (4922) 32-11-17.

- путем приобретения билетов информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте Учреждения;

- путем приобретения билетов у организации, осуществляющей реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора.

Порядок предоставления бесплатных услуг определяется действующим законодательством.

1.12. Прием граждан в билетной кассе Филармонии проводится в порядке очереди. Участники, ветераны и инвалиды ВОВ и лица приравненные к ним, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, и полные кавалеры ордена Славы, граждане Российской Федерации, проживающие на территории Владимирской области, которым на 03.09.1945 не исполнилось 18 лет («Дети войны»), Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации и полные кавалеры ордена Трудовой Славы, Участники специальной военной операции, инвалиды первой группы, беременные женщины, а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетной кассе Филармонии вне очереди.

2. Права и обязанности сторон.

2.1. Получатель услуги имеет право:

- на получение достоверной информации об услугах, оказываемых Филармонией;

- на качественное и своевременное получение услуги;

- на отказ от получения услуги с возмещением понесенных расходов в порядке и на условиях действующего законодательства РФ;

- требовать возврата полной стоимости билета (100%) в случае, если информация о мероприятии, распространенная Филармонией, была заведомо ложной;

- на обжалование действий (бездействия) Учреждения.

2.2. Учреждение имеет право:

- самостоятельно устанавливать цены на входные билеты (на основании распоряжения руководителя Филармонии), а также на программки, буклеты и иную продукцию Филармонии;

- отказать Получателю услуг в получении услуги в соответствии с действующим законодательством;

- продать повторно билеты, сданные Получателем услуг.

2.3. Получатель услуги обязан:

- бережно относиться к имуществу Филармонии;

- выполнять Правила посещения помещений Филармонии при проведении концертных мероприятий.

2.4. Учреждение обязано:

- размещать достоверную информацию об услугах;

- своевременно и качественно оказывать услугу Получателю услуги.

3. Порядок информирования о правилах предоставления услуги.

3.1. Консультации по процедуре оказания услуги предоставляются:

- непосредственно в Филармонии при личном или письменном обращении по адресу: 600001, г. Владимир, пр. Ленина, д.1 либо по электронной почте: romans_33@mail.ru;

- по телефону: (4922) 36-63-54 (касса);

- на сайте Учреждения (возможна онлайн-покупка билетов);

- на информационных стендах, размещенных в Филармонии.

3.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении Филармонии;

- о названиях мероприятий текущего репертуара;

- о наличии либо отсутствии билетов на то или иное мероприятие (как в целом, так и на определенные места в зрительном зале);

- о дате и времени проведения мероприятия;

- о стоимости билета на мероприятие;

- о составе концертных исполнителей, участвующих в мероприятиях;

- о продолжительности мероприятия по времени, наличии или отсутствии антрактов в нем;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе оказания услуги.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан, лица, участвующие в оказании услуги, подробно и в корректной форме информирует граждан об условиях и порядке получения услуги.

3.3. Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о времени и месте мероприятий, проходящих в здании Филармонии или проводимых Филармонией, анонсирования данных мероприятий.

3.4. Филармония ежемесячно формирует, в том числе в электронном виде, сводные репертуарные афиши и размещает указанными ниже способами информацию об отдельных концертных программах, творческих вечерах и прочих

мероприятиях не позднее, чем за 10 дней до начала месяца, в котором должны состояться эти мероприятия. В случае отмены или изменения времени, даты, места проведения, состава исполнителей и исполняемых произведений изменения в репертуарные планы Филармонии вносятся в течение 24 часов с момента принятия решения об изменениях.

3.5. Предоставление информации путем публичного информирования осуществляется следующими способами:

- размещение информации на специальных информационных стендах, в том числе в кассе Филармонии;
- размещение внешней рекламы в населенных пунктах Владимирской области (все известные технологии и виды: плакаты, афиши, баннеры и т.д.);
- размещение информации на сайте Учреждения;
- изготовление рекламной продукции на бумажных носителях (листовки, флаеры, буклеты и т.д.);
- размещение информации в печатных средствах массовой информации (газеты, журналы, проспекты);
- размещение информации в средствах массовой информации, на телевидении и радио (интервью, анонсы, сюжеты, тематические программы и специальные выпуски).

3.6. Сведения о месте нахождения, режиме работы и номерах телефонов Филармонии:

- 600001, г. Владимир, пр. Ленина, д.1
- приемная работает: с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00, выходные дни – суббота, воскресенье, телефон (факс) приемной: (4922) 36-63-45;
- касса Филармонии работает: ежедневно с 10.30 до 19.00, перерыв с 14.30 до 15.00, телефон билетной кассы (4922) 36-63-54.

4. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, информационным стендам.

4.1. Места оказания услуги должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данные помещения оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения.

4.2. В помещениях фойе или кассы Филармонии должны быть размещены материалы с информацией о времени и месте мероприятий, проходящих в Филармонии.

4.3. Сайт Учреждения должен содержать полную, содержательную и актуальную информацию, в том числе содержать информацию об условиях продажи и возврата билетов на мероприятия и Порядке оказания услуг.

5. Ответственность.

5.1. Текущий контроль за полнотой и качеством оказания услуги осуществляется директором Филармонии или уполномоченным лицом.

5.2. Внешний контроль за полнотой и качеством оказания услуги осуществляет Министерство и другие уполномоченные органы государственной власти в соответствии с действующим законодательством.

6. Порядок обжалования решений и действий (бездействия) Филармонии, оказывающей услугу.

6.1. В случае, если Получатель услуги не получил информацию, он может обратиться с жалобой (претензией) к директору Филармонии по адресам и контактными телефонам, указанным выше. Жалоба (претензия) может быть направлена письменно, по электронной почте или высказана устно на личном приеме у директора Филармонии или уполномоченного лица.

6.2. В случае несогласия с результатами досудебного (внесудебного) обжалования Получатель услуг вправе обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

7. Правила посещения мероприятий Филармонии.

7.1. Фактом приобретения билета (абонемена) Получатель услуги дает свое согласие на соблюдения Правил посещения мероприятий Филармонии.

7.2. Показ мероприятий:

- для детей проводится в утренние и дневные часы, их продолжительность должна быть не менее 30 минут;

- для взрослого населения – до 22.00, продолжительность – не менее 30 минут.

7.3. Вход Получателей услуги в Филармонию начинается с прохождения металлодетектора не ранее 60 минут до начала концерта. При входе в здание Филармонии контролеры проверяют у Получателя услуги наличие билета или абонемена на мероприятие, при необходимости препровождают и показывают его место в зрительном зале.

7.4. Получатель услуги должен соблюдать форму одежды соответствующую мероприятию.

7.5. Контроль за организацией и проведением мероприятия осуществляется администрацией Филармонии и контролерами билетов Филармонии, к которым можно обратиться по всем возникающим вопросам.

7.6. Билеты необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять их по первому требованию представителю администрации Филармонии.

7.7. Сотрудники гардеробной службы осуществляют прием верхней одежды посетителей (в зависимости от сезона) и головных уборов с размещением их на пронумерованной вешалке и последующей выдачей гардеробного номерка Получателю услуги.

7.8. Прием верхней одежды, головных уборов и крупногабаритных вещей (за исключением предметов, препятствующих эвакуации посетителей: велосипедов, колясок и т.д.) и сумок посетителей осуществляется в гардеробе с

последующей выдачей гардеробного номерка Получателю услуги. За ценные вещи, деньги и документы администрация ответственности не несёт.

7.9. Вход Получателей услуги в помещение Концертного зала осуществляется после первого звонка.

7.10. Дети, при наличии билета допускаются: на утренние и дневные мероприятия в возрасте от 3 лет, на вечерние мероприятия – от 6 лет, если не установлены другие возрастные ограничения. Посещение мероприятий детьми до 14 лет возможно только в сопровождении родителей или других ответственных лиц при наличии отдельного билета. Дети до 3 лет допускаются на утренние и дневные мероприятия только при предъявлении контролеру свидетельства о рождении (копии) без предоставления отдельного места.

В случае беспокойного поведения ребенка родители (другие ответственные лица) обязаны выйти из концертного зала и успокоить ребенка, не мешая при этом окружающим.

На концерты для детей родители (другие ответственные лица) обязаны также иметь билет.

Получатели услуги должны внимательно относиться к выбору мероприятия для детей и учитывать рекомендации Филармонии по возрастным ограничениям при покупке билета, абонеента.

В случае не соблюдения возрастного ограничения администрация Филармонии имеет право отказать в посещении мероприятия. Информация о возрастном ограничении содержится в афишах, на сайте Учреждения, на билетах.

7.11. Запрещается:

- входить здание Филармонии с повышенной температурой и/или признаками респираторного вирусного заболевания;

- посещать мероприятия в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, либо в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.п.), а также в грязной и/или пачкающей одежде и обуви;

- посещать мероприятия в спортивной или пляжной одежде, футболках, майках, банданах, тапках, сланцах, шортах, мини-юбках, коротких платьях, в прозрачной одежде, в одежде, не отвечающей санитарно-гигиеническим нормам, в одежде с вызывающими, откровенными или неприличными изображениями, в слишком открытой или «рваной» одежде;

- входить в концертный зал в верхней одежде и головных уборах;

- проносить в здание филармонии крупногабаритные вещи, препятствующие эвакуации посетителей: велосипеды, коляски и т.п.;

- сдавать в гардероб ценные вещи, деньги и документы. За ценные вещи, деньги и документы, оставленные Получателями услуг в гардеробе, Учреждение ответственности не несет;

- проносить в Филармонию животных, в т.ч. домашних;

- проносить на мероприятия, без согласования с администрацией организации мероприятия, любые фото-, видеокамеры (за исключением мобильных телефонов), а также иные средства записи; любые виды оружия,

колющие, режущие предметы, наркотические (и иные) вещества, сильно пахнущие, пачкающие средства, алкогольные напитки (в т.ч. пиво), продукты питания и иное;

- проносить без согласования с организатором мероприятия плакаты, транспаранты, лозунги и иные предметы, связанные (либо не связанные) с мероприятием, в том числе политического характера;

- осуществлять фото-видеосъемку любыми техническими средствами (в т.ч. мобильными телефонами);

- использовать во время мероприятия средства мобильной и иной связи (в т.ч. «световые указки»). Указанные технические средства подлежат отключению либо переводу в беззвучный режим;

- пользоваться открытым огнем (зажигалками, спичками и т.п.).

- вставать с места, разговаривать, мешая окружающим, ходить по залу и стоять в проходах в концертном зале во время проведения мероприятия;

- использовать нецензурную лексику в помещениях Филармонии.

7.12. В помещениях Филармонии курение запрещено (запрет распространяется, в т.ч. на электронные сигареты и т.п.).

7.13. Получателю услуг необходимо сохранять билет (абонемент) до окончания мероприятия и предъявлять по первому требованию представителей Учреждения.

7.14. В случае обнаружения Получателем услуг в помещениях Филармонии оставленных предметов, о находке необходимо немедленно сообщить любому представителю администрации Филармонии. Брать в руки, открывать, сдвигать с места данные предметы запрещается.

7.15. Администрации Филармонии имеют право потребовать у Получателя услуги, нарушающего Правила посещения мероприятий покинуть помещение концертного зала.

7.16. Приобретая билет (абонемент) Получатель услуги соглашается принять участие в возможной фото-, аудио-, видеозаписи с его участием в рекламных целях.

7.17. Получатель услуг обязан соблюдать в Учреждении правила пожарной и антитеррористической безопасности и санитарно-эпидемиологические нормы.

7.18. В случае причинения ущерба Учреждению (в т.ч. срыва мероприятия по вине Получателя услуги) Получатель услуги несет ответственность в полном объеме в соответствии с действующим законодательством.

7.19. В целях антитеррористической защищенности Учреждения в помещениях Филармониях осуществляется видеонаблюдение. Получатели услуг и иные посетители при посещении здания Учреждения автоматически дают свое согласие на обработку его изображения.

7.20. В случае нарушения Правил посещения мероприятий администрация Филармонии могут отказать Получателю услуги в праве нахождения в помещении филармонии и удалить его. Деньги за билет (абонемент) при этом не возвращаются.

8. Порядок продажи и возврата билетов, абонементов.

8.1. Действительным билетом в филармонию является кассовый чек, который необходимо сохранять от начала до конца мероприятия. При этом традиционные билеты, абонементы также выдаются Получателям услуги, но не являются единственным основанием для прохода в филармонию. При приобретении абонемента в кассе Филармонии Получателю услуги так же выдается кассовый чек.

8.1.1. Бланк строгой отчетности (традиционный билет), абонемент изготавливается типографским способом, содержит следующие обязательные реквизиты:

- наименование документа, шестизначный номер и серию. Серия билета обозначается двумя буквами (например, АБ, АВ и т.п.). Серия и тираж устанавливаются администрацией Филармонии при сдаче заказа типографии.
- наименование и организационно-правовая форма, данные учредителя;
- местонахождение Филармонии;
- идентификационный номер Филармонии;
- вид услуги;
- стоимость услуги в денежном выражении;
- иные реквизиты, которые характеризуют специфику оказываемой услуги.

Художественное оформление билетов, абонементов внесение дополнительной информации на них, техническое редактирование производится Филармонией самостоятельно.

8.1.2. Бланк билета, абонемента должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке дублируется серия и номер бланка.

8.1.3. Приобретая билет, абонемент Филармонии, Получатель услуги принимает на себя обязательства по соблюдению установленных требований, изложенных в настоящем Положении.

8.1.4. Билет, абонемент Филармонии является договором возмездного оказания услуг (договором оферты).

8.1.5. Билет, абонемент Филармонии не дублируется для финансовой и налоговой отчетности.

8.1.6. Билет, абонемент Филармонии с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Филармонию от каких-либо обязательств по нему.

8.1.7. Получатель услуги несет всю полноту ответственности за подлинность билета, абонемента в случае приобретения его не в кассе Филармонии, не на сайте Учреждения, не у организации, осуществляющей реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора, не у официальных распространителей.

8.1.8. Билет, абонемент действителен только на одно лицо, независимо от возраста.

8.1.9. К возврату принимаются кассовые чеки с приложением оригиналов билетов, абонементов приобретенных в кассе филармонии.

При возврате Получателем услуги билета, абонемента на мероприятие Филармонии, на основании Закона № 3612-1, денежные средства возвращаются:

- не позднее, чем за 10 дней до дня проведения мероприятия 100% цены билета;

- менее чем за 10 дней, но не позднее, чем за пять дней до дня проведения мероприятия 50% цены билета;

- менее чем за пять дней, но не позднее, чем за три дня до дня проведения мероприятия 30% цены билета.

За три дня до проведения мероприятия билеты не принимаются.

В случае отказа Получателя услуги от посещения проводимого мероприятия, по документально подтвержденным обстоятельствам, которые связаны с болезнью посетителя или смертью члена его семьи или близкого родственника, сумма возврата составляет 100% цены билета. Так же прилагается копия документа, подтверждающая личность покупателя.

Для возврата абонеента на посещение запланированных Филармонией мероприятий, днем проведения мероприятия считать день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

Возврат денежных средств, за отказ посетить мероприятие Филармонии, осуществляется на основании письменного заявления Получателя услуги, при предъявлении билета или абонеента и кассового чека.

В случаях, устанавливаемых законодательством РФ, порядок возврата билетов может изменяться.

8.1.10. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билет, абонемент следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении мероприятий Филармонии, (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях (или их законных представителях).

8.1.11. Филармония способствует посещению мероприятий гражданами с ограниченными функциями передвижения. При приобретении билетов для данной категории граждан билетный кассир должен быть проинформирован о приобретении билета, абонеента для гражданина с ограниченными функциями передвижения с целью получения более полной информации о возможности посещения Филармонии.

8.1.12. Билет, абонемент (приглашение) необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Филармонии.

8.1.13. При выявлении факта незаконного приобретения или использования билета, абонеента администрация Филармонии может принять решение о запрете посещения Получателем услуги мероприятия Филармонии.

8.2. Общий порядок продажи билетов, абонементов в филармонии.

8.2.1. Продажа билетов, абонементов производится в кассе, расположенной в здании Филармонии, на сайте Учреждения, на сайте организации, осуществляющей реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора, и у Распространителей.

8.3. Продажа билетов, абонементов в кассе филармонии.

8.3.1. Местонахождение Филармонии: 600001, г. Владимир, пр. Ленина, д.1. Режим работы кассы Филармонии: ежедневно с 10.30 до 19.00, перерыв с 14.30 до 15.00.

8.3.2. Продажа билетов, абонементов в кассе Филармонии производится за наличный расчет и по банковским картам, в российских рублях по указанным на билетах ценам. При продаже билета и абонемента также выдается кассовый чек.

8.3.3. Приобретая билет или абонемент на мероприятия, проводимые в Филармонии, покупатель соглашается с условиями договора возмездного оказания услуг в сфере культуры. Филармония оставляет за собой право в исключительных случаях вносить отдельные изменения в программы, состав исполнителей, последовательность абонементных концертов, а также осуществлять их перенос.

8.3.4. Даты концертов в Абонементах в отдельных случаях могут быть изменены.

8.3.5. Утраченные билеты и Абонементы не восстанавливаются.

8.3.6. В случае замены программы, или отмены, или переноса мероприятия возврат билета возможен в течение 10 дней со дня объявления о замене программы, или отмене, или переносе мероприятия.

8.3.7. Филармония не осуществляет предварительный заказ билетов, Абонементов по телефону.

8.3.8. Пропущенный Получателем услуги по уважительной причине концерт в рамках Абонемента может быть компенсирован посещением другого абонементного концерта по согласованию с администрацией Филармонии при следующих условиях:

Не позднее даты пропущенного абонементного концерта Получателю услуги необходимо направить в письменной, свободной форме заявление (изложение причины пропуска, с указанием даты концерта и № другого абонемента для последующего посещения) на электронный адрес Филармонии или оставить у специалиста Филармонии, ответственного за прием и регистрацию документов. При наличии свободных мест, а также соответствия ценовой категории пропущенного концерта администрация Филармонии вправе принять положительное решение о предоставлении возможности посещения другого абонементного концерта.

8.3.9. За 30 минут до начала концерта касса Филармонии в первую очередь, продает билеты на текущий концерт.

8.3.10. Возврат денежных средств, предоставление мест на другое мероприятие или какая-либо другая компенсация в случае опоздания Получателя услуги не производится.

8.4. Продажа билетов/абонементов на сайте Учреждения, на сайте организации, осуществляющей реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора.

8.4.1. Получатель услуги может приобрести билет, абонемент в режиме реального времени на сайте Учреждения, на сайте организации, осуществляющей

реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора.

8.4.2. Получатель услуги имеет право совершить отказ от электронного билета, входящего в заказ, или от заказа полностью в соответствии с действующим законодательством.

8.4.3 Продажа билетов на сайте Учреждения, на сайте организации, осуществляющей реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора (отказ от электронного билета) производится в соответствии с инструкцией, размещаемой на сайте Учреждения или инструкцией, размещаемой на сайте у организации, осуществляющей реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора.

8.5. Продажа билетов, абонементов у официальных представителей филармонии, Распространителей.

8.5.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большому количеству Получателей услуги, Филармония заключает договоры с Распространителями билетов, абонементов, информация о которых публикуется на сайте Учреждения.

8.5.2. На основании заключенных договоров Распространители реализуют билеты, абонементы на мероприятия Филармонии.

8.5.3. Реализация билетов, абонементов производится по ценам, указанным на билете, при этом Распространители не вправе устанавливать дополнительные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, за которые Филармония ответственности не несет.

8.6. Продажа билетов, гражданам, имеющих право на посещение филармонии на льготных условиях.

8.6.1. Филармония предоставляет право на приобретение льготных билетов для граждан, имеющих такое право в соответствии с действующим законодательством.

8.6.2. Граждане, получающие льготные билеты, при входе в Филармонию должны предъявлять документы, подтверждающие право на льготу в соответствии с действующим законодательством, и удостоверение личности (паспорт или другой документ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

8.6.3. При покупке билетов по льготной стоимости граждане, имеющие право на получение льготы, или их доверенные лица должны предъявлять кассиру документы, подтверждающие право на льготу, и удостоверение личности, для подтверждения права предоставления льготного билета кассиром.

8.6.4. Продажа льготных билетов производится в кассе Филармонии при предъявлении соответствующих документов. Продажа льготных билетов через сайт Учреждения не осуществляется.

8.6.5. При выявлении факта передачи льготных билетов, приобретенных в соответствии с настоящим Положением, другим лицам, администрация Филармонии вправе отказать этим лицам в посещении мероприятия.

8.7. Возврат денежных средств.

8.7.1. При отмене, замене или переносе мероприятия Получатель услуги вправе вернуть приобретенные билеты в кассе Филармонии и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

8.7.2. Возврат денежных средств осуществляется в кассе Филармонии с понедельника по пятницу с 12.00 до 18.00 (перерыв с 14.30 до 15.00). В субботу и воскресенье возврат не производится.

Для возврата билета (абонеента) от Получателя услуги требуется:

1) предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение, военный билет);

2) предоставить Филармонии:

- заявление о возврате билета (абонеента) с указанием способа оплаты (наличный или безналичный расчет), даты и времени проведения мероприятия, ряда и места, указанных в билете (в двух экземплярах) (образец заявления находится в кассе Филармонии);

- бланк билета (абонеента);

- чек, подтверждающий оплату.

Кассиру или Распространителю необходимо:

- принять заявление с приложенными билетом (абонеентом) и чеком, указав дату принятия заявления;

- оформить Акт о возврате денежных сумм Получателю услуги.

Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с даты подачи заявления. Заявление на возврат принимается не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия.

Возврат денежных средств за возвращенные билеты осуществляется наличными или безналичными средствами на банковскую карту, с которой они были оплачены, в соответствии со статьей 32 Закона № 2300-1 и статьей 782 ГК РФ.

В случае возврата билета, абонеента, приобретенного у организации, осуществляющей реализацию билетов на мероприятия Филармонии на основании агентского договора, возврат денежных средств Получателю услуги осуществляет данная организация.

8.7.3. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены, в сроки и по установленным банком - эмитентом правилам.

8.7.4. Информация о замене или отмене мероприятия и сроках возврата билетов размещается в доступном для Получателя услуги месте в кассе и на сайте Учреждения.

8.7.5. Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить изменения в программу мероприятий и их последовательности внутри концерта, абонеента, а также замены отдельных исполнителей в случае их болезни или других, не зависящих от Филармонии обстоятельств.

8.7.6. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, в том числе, в случае болезни артиста, администрация Филармонии оставляет за собой право на отмену, перенос и замену мероприятия.

8.8. Услуги для людей с ограниченными возможностями.

8.8.1. Филармония оснащена специальным оборудованием для посещения людьми с ограниченными физическими возможностями.

8.8.2. При приобретении билета для Получателя услуги с ограниченными физическими возможностями необходимо сообщить об этом кассиру.

8.8.3. Для создания комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, Получатель услуги должен заблаговременно сообщить о предстоящем посещении им Филармонии с 09:00 до 18:00 по тел.: (4922) 36-63-54 (касса), 32-11-36 (главный администратор).

8.9. Оказание услуг в рамках договоров, заключенных с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

8.9.1. Учреждение имеет право осуществлять продажу билетов на мероприятия юридическим лицам или индивидуальным предпринимателям, приобретающим билеты для различных коллективов (учащиеся образовательных учреждений, работники трудовых коллективов, члены профессиональных союзов и др.).

8.9.2. В случае приобретения билетов на мероприятия Филармонии юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями для различных коллективов, представители данных коллективов при посещении Филармонии обязаны соблюдать Правила посещения мероприятий Филармонии, установленные настоящим Положением.

8.9.2. Возврат билетов юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, приобретавшими билеты за безналичный расчет, не производится, за исключением:

- отмены мероприятия;
- случаев, предусмотренных договорами с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями.

9. Заключительные положения.

9.1. Настоящий порядок регулирует отношения между Получателем услуги и Учреждением, возникающие в связи с оказанием услуги.

9.2. Настоящий порядок является обязательным для исполнения всеми Получателями услуг и сотрудниками Филармонии.

9.3. Получатель услуги может влиять на качество оказания услуги (или выразить свою оценку качества оказания услуги) следующими способами:

- путем внесения записей в книгу жалоб и предложений Филармонии;
- путем личного анкетирования, участия в Интернет-опросах, проводимых Филармонией, на сайте Учреждения и в социальных сетях;
- путем письменного или устного обращения к представителям Филармонии, лично, по телефону, либо посредством сети Интернет.