

Утверждено  
приказом по ГБУК  
«Госфилармония РСО-Алания»  
№ 10 от 12 2023 г.

## Правила продажи и возврата билетов и абонементов на мероприятия, проводимые ГБУК «Государственная филармония Республики Северная Осетия-Алания»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила продажи и возврата билетов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ, «Основами российского законодательства о культуре» от 09.11.1992 № 3612-01 (в редакции Федерального закона от 18.07.2019 № 193 ФЗ), 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 РФ 29.06.2020 №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», Уставом Государственного бюджетного учреждения культуры «Государственная филармония Республики Северная Осетия-Алания» (далее «Филармония») и регламентируют порядок продажи и возврата входных билетов (далее – билет, билеты) на концертно-зрелищные мероприятия (далее – мероприятия) Филармонии.

1.2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

**Мероприятие** – культурно-массовое мероприятие, концерт или другое зрелищное мероприятие, проводимое Филармонией;

**Покупатель** – физическое или юридическое лицо, осуществляющее покупку билетов в билетной кассе, на официальном сайте Филармонии, на основании договора о приобретении билетов;

**Зритель** – физическое лицо, посещающее мероприятия Филармонии на основании предъявления билета или абонемента установленной формы;

**Билет** – бланк установленной формы (в соответствии с Приказом Министерства культуры РФ 29.06.2020 №702, отпечатанный типографским способом и содержащий следующую информацию:

дата и время начала мероприятия;

место (зал) проведения мероприятия; сектор, ряд, место в зрительном зале; цена услуги; уникальный идентификационный номер (штрих-код), иную, предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию), подтверждающую право пропуски на мероприятие;

Электронный билет содержит все сведения и атрибуты обыкновенного билета, характеризующие право на посещение определенного культурно-зрелищного мероприятия и идентифицирующие его по уникальному идентификационному номеру;

**Заказ** – это единовременное разовое действие пользователя по бронированию и/или покупке одного или нескольких мест на одно мероприятие, выбранных пользователем и объединенных в автоматизированной системе продажи билетов (далее – Система) единым

идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных мест из общей продажи в Системе;

**Кассовый чек** – первичный учетный документ, сформированный с применением контрольно-кассовой техники (ККТ) в электронной форме и/или отпечатанный с применением ККТ при расчете с покупателем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления;

1.3. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассовых залах и на официальном сайте Филармонии – [www.filarmoniyarso-a.ru](http://www.filarmoniyarso-a.ru)

1.4. Приобретая билет на мероприятия, проводимые Филармонией, покупатель соглашается с данными Правилами продажи и возврата билетов и Правилами посещения мероприятий.

1.5. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в репертуарной афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне. Администрация Филармонии оставляет за собой право в исключительных случаях вносить отдельные изменения в программы мероприятий, производить замену солистов. Незначительные изменения в программе мероприятия (до 20 % длительности программы) не являются достаточным основанием для возврата билета.

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

2.1. Зритель может забронировать и купить входные билеты на мероприятия в кассе Филармонии: 362040, РСО-Алания, г. Владикавказ, ул. Куйбышева, 22, помещение 1, режим работы кассы с 10.00 час. до 15.00 перерыв с 13.00 до 14.00; на официальном сайте Филармонии - [www.filarmoniyarso-a.ru](http://www.filarmoniyarso-a.ru).

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

2.3. Получить информацию о наличии билетов на мероприятия и произвести предварительное бронирование мест зритель может в кассе Филармонии, по телефонам: 8 (867) 2 53 83 25.

2.4. Бронь на билеты сохраняется в течение 3-х дней при условии, что до концерта осталось не менее 4-х дней. За день до концерта места бронируются до 14.00 следующего дня. В день концерта места бронируются на один час, но не позднее, чем за 2 часа до начала концерта. Бронирование не осуществляется, если число свободных мест в зрительном зале составляет менее 30. Бронирование мест на сайте не осуществляется.

2.5. При покупке билетов зритель имеет право получить информацию о программе мероприятий, наличии льгот, правилах посещения мероприятия.

2.6. Условия продажи билетов по льготной цене устанавливаются Директором Филармонии. Информация о льготах и условиях их предоставления размещается на сайте Филармонии. Льготные билеты приобретаются на основании документов, подтверждающих право на льготу. При входе в концертный зал, контроллер имеет право просить предъявить документ, подтверждающий статус льготной категории лица.

2.8. За 30 минут до начала мероприятия, в первую очередь продают билеты на текущий концерт.

2.9. Согласно Федеральному закону от 12.01.1996 № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях» (ст. 9.2, п. 4) и Уставу Филармонии цены на билеты устанавливаются Филармонией самостоятельно.

2.10. Билет приобретается для каждого зрителя, в том числе для детей с 3-х лет. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

2.11. Стоимость билетов на официальном сайте Филармонии - [www.filarmoniyarso-a.ru](http://www.filarmoniyarso-a.ru) соответствует стоимости билетов в кассе и не содержит сервисных сборов. Билетные операторы могут взимать дополнительный сервисный сбор при реализации билетов, сформированных на бланках оператора.

2.12. При покупке билетов в кассе покупатель получает кассовый чек, отпечатанный с помощью ККТ, при покупке билетов на сайте – электронный кассовый чек на адрес электронной почты.

2.13. Кассовый чек не является основанием для пропуска зрителя на мероприятие.

### **3. Порядок возврата билетов**

3.1. Порядок возврата билетов установлен в соответствии с требованиями Федерального закона от 18 июля 2019 г. N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 № 3612-1 и Постановление Правительства РФ 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».

3.2. Покупатель вправе в одностороннем порядке отказаться от посещения мероприятия и вернуть билет в кассу Филармонии не позднее, чем за 1 (один) день до даты проведения мероприятия (за исключением случаев отмены, замены программы мероприятия).

3.3. Возврат средств за билеты производится на основании личного заявления покупателя, при наличии оригинала билета и кассового чека, подтверждающего его оплату.

3.4. Возврат денежных средств осуществляется в срок до 30 дней с даты приема заявления о возврате.

3.5. В случае приостановки деятельности учреждения при введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории РФ или субъекта РФ возврат денежных средств за билет производится в полном объеме в срок до 180 дней после снятия установленных режимов в соответствии с постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020 года № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительского искусства или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и/или возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части».

3.6. В случае отказа Покупателя от посещения мероприятия Филармонии, за исключением случаев, указанных в п. 4.10. настоящих Правил, покупатель при возврате билета, как обыкновенного, так и электронного (в том числе при возврате билета, приобретенного по льготе) получает денежные средства в размере: 100 % номинальной стоимости билета – при возврате не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения мероприятия; 50 % номинальной стоимости билета – при возврате менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения мероприятия; 30 % номинальной стоимости билета – при возврате менее чем за 5 (пять) дней не позднее, чем за 1 (один) день до дня проведения мероприятия. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за 1 (один) день до дня проведения мероприятия Филармония вправе не возвращать покупателю стоимость билета. Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

3.7. Возврату подлежат только оригиналы билетов, приобретенные в соответствии с п. 2.1, с неповрежденной и неизменной информацией о стоимости билетов и неповрежденным штрих-кодом. В случае утраты, порчи билеты и абонементы не восстанавливаются и обмену не подлежат.

3.8. В случае непосещения (пропуска) зрителем концерта по личной причине, в случае нарушения Порядка посещения мероприятий стоимость билета, не возвращается.

3.9. В случае отмены или переноса мероприятия возврат билетов производится в срок до 10 дней после указанной в билете даты мероприятия с компенсацией 100 % стоимости билета. В случае замены программы мероприятия (существенного изменения программы и состава исполнителей в объеме 80 % и более от времени звучания) зритель может вернуть билет в кассу до начала концерта с компенсацией его стоимости в размере 100 %.

3.10. В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Филармонией зрелищного мероприятия, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, служебной командировкой посетителя, смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета осуществляется на основании личного заявления (с приложением копий подтверждающих документов) с компенсацией 100 % денежных средств до начала мероприятия. В случае невозможности возврата билета до начала мероприятия, посетитель при вышеуказанных обстоятельствах имеет право замены пропущенного по билету мероприятия на мероприятие сходного жанра, состава исполнителей и стоимости.

3.11. Билеты, купленные по специальной цене, возврату не подлежат, за исключением билетов, купленных со скидкой для инвалидов.

3.12. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные за безналичный расчет, производится также безналичным перечислением на карту или счет, с которого была произведена оплата. В случае необходимости возврата денежных средств на другую банковскую карту покупателя (при утере, блокировке, замене банковской карты), а также при осуществлении возврата позднее 180 дней с даты покупки, возврат денежных средств осуществляется с расчетного счета учреждения перечислением на расчетный счет покупателя. В этом случае для проведения операции возврата покупателю необходимо предоставить вместе с заявлением о возврате реквизиты расчетного счета, на который оформлена новая карта и номер ИНН покупателя.

3.13 Филармония оставляет за собой право изменять условия продажи и возврата билетов и абонементов в одностороннем порядке, размещая их на официальном сайте не менее чем за 10 дней до начала их действия.

#### **4. Правила продажи, использования и возврата электронных билетов**

4.1. Сервис покупки электронных билетов доступен лишь для пользователей, прошедших процедуру регистрации и авторизовавшихся на сайте Филармонии. Для регистрации необходимо заполнить регистрационную форму в личном кабинете пользователя. На указанный электронный адрес автоматически будет направлено письмо с подтверждением регистрации. Сообщая регистрационную информацию, пользователь дает свое полное, информированное, сознательное согласие на обработку предоставленных персональных данных в целях оформления электронного билета в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных». Оплата заказа на сайте происходит через авторизационный сервер процессингового центра ПАО «Сбербанк» с использованием банковских карт следующих платежных систем: — МИР. Соединение с платежным шлюзом ПАО Сбербанк и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей — МИР — для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Места, выбранные, но не оплаченные пользователем по каким-либо причинам в течение 30 минут, по истечении указанного времени автоматически высвобождаются в продажу. При успешном проведении платежа и присвоении заказу статуса «Заказ оплачен» в личном кабинете пользователя становится доступным к распечатке бланк электронного билета (абонемента), который содержит уникальный код, сгенерированный системой для идентификации реализованной концертной услуги и пропуска на мероприятие через систему электронного контроля. На адрес электронной почты пользователя также направляется электронный кассовый чек, подтверждающий оплату заказа. На каждое место в заказе формируется отдельный электронный билет (абонемент). Продажа билетов на сайте закрывается за 1 час до начала мероприятия, абонементов – за 1 час до начала первого концерта абонементной серии. Филармония оставляет за собой право отказать пользователю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервисов сайта, в том числе, при большом количестве аннулированных заказов. Продажа билетов для льготных категорий лиц (инвалиды, члены многодетных семей) со скидками на сайте не производятся. Продажа мест для этих категорий граждан осуществляется в кассе при предъявлении документа, подтверждающего льготный статус посетителя.

4.2. Правила использования электронных билетов, абонементов:

4.2.1 Электронный билет, необходимо предъявить при входе в зал контролеру для пропуска на мероприятие в распечатанном виде или на экране мобильного устройства.

4.2.2. Пользователь несет полную ответственность за сохранность электронного билета, как личной собственности. Пользователь обязан не допускать его копирования и/или иного воспроизведения, передачи третьим лицам, деформирования. В случае предъявления к пропуску на мероприятие дубликата электронного билета (абонемента), пропуск будет осуществлен по электронному билету, предъявленному первым.

4.2.3. При необходимости покупатель может обменять электронный билет на стандартный бланк, обратившись в администрацию Филармонии по адресу: г. 362040, РСО-Алания, г. Владикавказ, ул.Куйбышева,22, помещение 1. Замена билета производится при совершении предварительного звонка администратору онлайн-заказов по телефону 8 (867)2 53-83-25 в будние дни с 10.00 до 14.30 при предъявлении документа, удостоверяющего личность и/или банковской карты, с которой была произведена оплата.

4.2.4. Получение билета, оформленного на стандартном бланке, производится однократно. При утрате или порче билета повторная замена электронного билета не производится.

4.2.5. Филармония может отказать пользователю в выдаче бланка строгой отчетности, а также в пропуске на мероприятие по следующим основаниям: - платежная система информировала о совершении или о подозрении на совершение мошеннической операции с использованием данных банковской карты пользователя; - по соответствующему электронному билету был совершен возврат платежа пользователю; - по соответствующему электронному билету, бланк строгой отчетности уже был выдан ранее.

4.2.6. Все вопросы, связанные с операциями покупки, возврата, использования электронных билетов и абонементов, пользователь может адресовать администратору по онлайн-заказам, тел: 8 (867)2 53-83-25, электронной почте [gosfilarmoniya-2011@mail.ru](mailto:gosfilarmoniya-2011@mail.ru)

4.3. Правила возврата электронных билетов

4.3.1. Пользователь может вернуть билет, оплаченный с использованием сервисов сайта и потребовать возврата платежа не позднее, чем за 72 часа до начала мероприятия.

4.3.2. При отказе Покупателя от посещения мероприятия и возврате электронного билета, на банковскую карту будет возмещена сумма средств с возможными удержаниями в зависимости от срока возврата билета, согласно п. 3.6. настоящих Правил.

4.3.3. Возврат платежа осуществляется на основании заявления пользователя, заверенного личной подписью и направленного на адрес электронной почты: в сканированном виде. Заявление считается принятым к исполнению после его регистрации и отправки пользователю ответного письма с номером регистрации.

4.3.4. Возврату может подлежать часть оплаченного заказа (в случае покупки пользователем более 1 места в заказе). При этом в заявлении о возврате пользователь должен указать конкретные места (из общего числа купленных мест) и их стоимость.

4.3.5. Возврат платежа осуществляется на банковскую карту пользователя, с которой была произведена оплата заказа в течение 30 (тридцати) банковских дней с момента принятия к исполнению заявления о возврате.

4.3.6. В случае отмены, замены или переноса мероприятия Филармония осуществляет возврат платежа на банковскую карту пользователям, осуществившим заказ, в течение 10 рабочих дней, предварительно уведомив пользователей о невозможности оказания концертной услуги.

4.3.7. Филармония не компенсирует стоимость неиспользованных билетов.

4.4. Правила покупки билетов и посещения концертов в рамках программы «Пушкинская карта»

4.4.1. Правила программы «Пушкинская карта» регламентированы Постановлением Правительства РФ №1521 от 08.09.2021 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры».

4.4.2. Владелец «пушкинской» карты должен приобретать билеты на мероприятия в рамках программы только от своего имени и с целью личного посещения мероприятия. Для этого ему необходимо оформить личный аккаунт на сайте - [www.filarmoniyarso-a.ru](http://www.filarmoniyarso-a.ru) со своими персональными данными.

4.4.3. Оплата билета «пушкинской» картой третьего лица является нарушением законодательства Российской Федерации.

4.4.4. При оплате билета «пушкинской» картой (при выборе кнопки «оплатить Пушкинской картой» на странице оплаты) покупатель получает именной электронный билет с отметкой «В рамках программы «Пушкинская карта»».

4.4.5. Владелец «пушкинской» карты может приобрести для личного посещения только один билет на одно мероприятие.

4.4.6. Для пропуска на мероприятие покупатель билета в рамках программы «Пушкинская карта» должен предъявить на контроле именной билет, «пушкинскую» карту в цифровом формате и удостоверение личности. При отсутствии удостоверения личности и иных документов, подтверждающих право предъявителя именного билета на его использование, владельцу билета будет отказано в пропуске на мероприятие. Возврат денежных средств на «пушкинскую» карту и гашение билета на билетном контроле в этом случае не производятся.

4.4.7. Данные о покупателях, совершивших покупку именных билетов по «пушкинским» картам, передаются в федеральный реестр Минцифры РФ и сверяются с данными платежных операций банка-эмитента «пушкинских» карт.

4.4.8. Владелец «пушкинской» карты несет ответственность за передачу оформленной на его имя «пушкинской» карты или именного билета, купленного в рамках программы «Пушкинская карта», третьим лицам, так как данные операции признаются мошенническими.

4.4.9. Двукратная попытка владельца «пушкинской» карты совершить передачу карты или именного билета третьим лицам является условием блокировки карты и последующего прекращения участия гражданина в программе «Пушкинская карта».

## **5. Порядок посещения мероприятий**

5.1. Вход на мероприятия осуществляется по билетам Филармонии установленного образца на мероприятия, указанные в билете.

5.2. Неиспользованный билет не дает права входа на другие мероприятия.

5.3. Использование билета на текущее мероприятие подтверждается гашением сектора «контроль» в бланке билет билетным контролером либо фиксацией уникального числового кода (штрих-кода), содержащегося в бланке билета (электронного билета) в системе электронного билетного контроля посредством сканирующего устройства.

5.4. Один билет дает право посещения мероприятия одному зрителю, в том числе при посещении детских мероприятий.

5.5. На дневные детские мероприятия дети до трех лет допускаются бесплатно при наличии билета для сопровождающего взрослого на одно место.

- 5.6. На вечерние мероприятия допускаются дети с 6 лет по билетам полной стоимости.
- 5.7. Пропуск по льготным билетам в зал производится при наличии документа, подтверждающего льготу.
- 5.8. Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию работника концертного зала.
- 5.9. Владелец билета обязан занимать место в соответствии с купленным билетом.
- 5.10. Опоздавший зритель, допущенный в зал после начала мероприятия, не вправе требовать занять место, купленное им по билету до антракта. В этом случае зритель должен занять место, предложенное контролером.
- 5.11. Пропуск слушателей в зал начинается за 60 минут до начала мероприятия. Время начала мероприятия указано в билете.
- 5.12. В целях обеспечения безопасности вход в зал может осуществляться через рамку металлоискателя, в присутствии сотрудников отдела охраны и пожарной безопасности. В случае сигнала рамки сотрудники отдела охраны и пожарной безопасности производят осмотр личных вещей посетителя. В случае необходимости досмотр личных вещей посетителя осуществляют сотрудники полиции в присутствии понятых.
- 5.13. Запрещается проносить на мероприятие: оружие (огнестрельное, травматическое, холодное, газовое и газовые баллончики); наркотики и наркосодержащие препараты, приспособления для их применения; бьющиеся, колющие и режущие предметы. С вышеуказанными предметами посетители на мероприятие не допускаются.
- 5.14. На мероприятия не допускаются слушатели в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, агрессивно себя ведущие или мешающие другим посетителям.
- 5.15. Запрещается проходить в зрительный зал в верхней одежде, с крупногабаритными предметами, напитками, продуктами питания, пиротехническими средствами. Верхняя одежда и крупногабаритные предметы слушателей должны быть сданы в гардероб (не более одной вещи на один номер). Администрация Филармонии не несет ответственности за утерянные во время нахождения на концерте личные вещи посетителей в случае, если они не сданы в гардероб.
- 5.16. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2012 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение в здании, где проводится концерт, запрещено.
- 5.17. Слушатели обязаны отключить свои мобильные средства связи, а автомобильные сигнализации перевести в режим вибрации после 3-го звонка на все время мероприятия.
- 5.18. Во время мероприятия запрещается вставать с места, разговаривать, мешать остальным слушателям.
- 5.19. Лица, нарушающие установленные Правила, могут быть удалены из зала без возмещения стоимости билета.
- 5.20. Посещая мероприятия Филармонии, зритель тем самым предоставляет свое разрешение на все виды фото-, видео и киносъемок его персоны, и публичное использование этих материалов Филармонией.
- 5.21. Контроль за организацией и проведением мероприятий осуществляется администраторами залов и контролерами, к которым можно обратиться по всем возникающим вопросам.
- 5.22. Программы мероприятий являются интеллектуальной собственностью Филармонии. В целях обеспечения охраны авторских прав зрителям запрещается производить фото- и



видеосъемку, аудиозапись мероприятия без письменного разрешения администрации Филармонии.

5.23. Находясь в зале, зрители должны соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.

5.24. Сотрудники Филармонии вправе документально фиксировать грубые нарушения данных Правил со стороны зрителей. Зрители, нарушающие данные Правила, правила общественного порядка и противопожарной безопасности могут быть привлечены к административной ответственности.