

**ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ПРАВИТЕЛЬСТВА  
ЕВРЕЙСКОЙ АВТОНОМНОЙ ОБЛАСТИ  
ОГБУК «Биробиджанская областная филармония»**

**ПРИКАЗ**

04.12.2024

№ 136-К

г. Биробиджан

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 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», Приказом Министерства культуры РФ от 22.03.2021 г. № 351, Уставом областного государственного бюджетного учреждения культуры «Биробиджанская областная филармония»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке реализации, возврата билетов в областном государственном бюджетном учреждении культуры «Биробиджанская областная филармония».

2. Главному бухгалтеру Ковтуновой Н.В. данный приказ довести до сведения сотрудников кассового и концертного залов и обеспечить размещение Положения о реализации, возврата билетов в областном государственном бюджетном учреждении культуры «Биробиджанская областная филармония» на информационных ресурсах учреждения.

3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



Газета В.В.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ОГБУК «Биробиджанская  
областная филармония»  
В.В. Газета  
2024г.



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
О порядке реализации, возврата билетов  
областного государственного бюджетного учреждения культуры  
«Биробиджанская областная филармония»

**1 ОБЩЕЕ ПОЛОЖЕНИЕ**

- 1.1.1 Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Законом РФ «Основы законодательства РФ о культуре», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформление на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проведение организациями исполнительских искусств и музеями зрелищных мероприятий в случае отказа посетителя от их посещения», Гражданским кодексом РФ. Уставом областного государственного бюджетного учреждения культуры «Биробиджанская областная филармония» (далее филармония)
- 1.2. Настоящее Положение определяет порядок реализации и возврата театральных билетов на концерты, спектакли и мероприятия, проводимые филармонией (далее Мероприятия), а также порядок их посещения.
- 1.3. Настоящее положение доводится до сведения потребителей услуг филармонии (далее зрители) путем размещения в кассовом зале филармонии и на официальном сайте филармонии.
- 1.4. Репертуар филармонии, как совокупность произведений исполняемых в филармонии, ежемесячно утверждается директорам филармонии. Длительность концертов, спектаклей и других произведений музыкального искусства в виде публичных представлений, возрастные ограничения определяются филармонией самостоятельно.
- 1.5. Филармония обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише филармонии, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.
- 1.6. Информация о замене или отмене мероприятия и сроках возврата билетов размещается в здании филармонии в доступном для зрителей месте, на сайте филармонии [www.birfil.ru](http://www.birfil.ru).
- 1.7. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале и на официальном сайте филармонии не менее, чем за пять дней до начала их действия.
- 1.8. Филармония предоставляет полную информацию о мероприятиях, размещая

её на стендах в кассовом зале, на сайте филармонии, и иных рекламно-информационных поверхностях города. Информацию также можно получить по телефону 8(42622) 2-35-36

## **2. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ**

- 2.1. Билет приобретается на каждого входящего в филармонию зрителя. Билет действителен для одного лица вне зависимости от возраста. Дети до трех лет посещают мероприятия бесплатно и без билета.
- 2.2. Цены на билеты и абонементы устанавливаются филармонией самостоятельно и доводятся до сведения зрителей путем размещения информации о ценах в кассовом зале филармонии и на официальном сайте учреждения.
- 2.3. Льготные билеты приобретаются на основании документов, установленных филармонией. При входе в филармонию контролер имеет право попросить показать документ на льготу, а зритель обязан его предъявить.
- 2.4. Бронирование билетов возможно по телефону 8(42622) 2-35-36, в кассе филармонии. Забронированные билеты, не выкупленные вовремя, снимаются с брони и поступают в свободную продажу.
- 2.5. Зритель может приобрести билеты на мероприятия в кассе филармонии (пр. 60-летия СССР, д. 14), на сайте филармонии.
- 2.6. Наличие билетов на мероприятия зритель может уточнить в билетной кассе или на сайте [www.birfil.ru](http://www.birfil.ru) в разделе «Купить билет».
- 2.7. Приобретая билет на мероприятия проводимые филармонией, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с исполнителем (филармония), а также согласие с данными Правилами. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий информацию об условиях договора с потребителем.
- 2.8. Электронная продажа билетов осуществляется на сайте [www.birfil.ru](http://www.birfil.ru) в разделе «Купить билет» [panel.quicktickets.ru](http://panel.quicktickets.ru).
- 2.9. При приобретении билета через кассу филармонии зритель получает: кассовый чек (основной документ подтверждающий приобретение билета) и бланк билета который содержит следующую информацию:
- наименование мероприятия;
  - дата и время оказания услуги (время проведения спектакля);
  - место проведения мероприятия, а также место зрителя в зрительном зале;
  - цена услуги;
  - возрастную категорию мероприятия и иную предоставляемую в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию.
- 2.10. В соответствии с требованиями ФЗ от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая билеты, 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).

## **3. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

- 3.1. В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет при

условии оплаты Филармонией фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

3.2. В случае возврата билета более, чем за пять календарных дней до проведения мероприятия, касса филармонии возмещает покупателю 100% от стоимости билета.

3.3. В случае возврата билета в день проведения мероприятия, касса филармонии может, не возмещать покупателю стоимость билета.

3.4. В случае опоздания на мероприятие по какой-либо причине, касса филармонии не возмещает покупателю стоимость билета.

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

3.6. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе филармонии.

3.7. В случае замены, отмены или переносе мероприятия, стоимость сдаваемых билетов возмещается покупателю полностью (100%). Возврат денежных средств производится только в кассе филармонии при наличии билета с неповрежденной контрольной частью («контролем»).

3.8. Билеты принимаются в следующие сроки:

- при отмене или переносе мероприятия в течение пяти дней с момента официального оповещения об отмене или переносе мероприятия;
- при замене мероприятия в день объявленной даты показа, возврат билета принимается в кассе филармонии до начала мероприятия.

3.9. Администрация филармонии не несет ответственность за поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями филармонии, и не принимает поддельные билеты и билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными представителями филармонии.

3.10. В случае отмены или замены мероприятия по вине филармонии, возврат электронных билетов происходит также через [panel.quicktickets.ru](http://panel.quicktickets.ru) (согласно п.п. 3.2. - 3.9. настоящего Положения).

1.10. Реализация билетов на [panel.quicktickets.ru](http://panel.quicktickets.ru) прекращается за 1 час до начала мероприятия.

1.11. Возврат билета осуществляется не позднее, чем за 3 часа до начала мероприятия, указанного в билете. Билеты, приобретенные на основании фискального чека (кассового), подлежат возврату в кассу филармонии. При возврате билета зритель должен предоставить следующие документы:

1. фискальный чек
2. бланк билета
3. заявление о возврате денежных средств (образец прилагается)
4. документ, удостоверяющий личность
5. реквизиты банковской карты, по которой была произведена оплата, в случаях, если билеты были оплачены по безналичному расчету.

3.13. В случае повреждения контроля или других повреждений билета, возврату или обмену данные билеты не подлежат.

3.14. Билеты, приобретенные по коллективной заявке, приобретенные по безналичному расчету за счет средств третьих организаций, учреждений или предприятий (в т.ч. и целевые мероприятия), полученные зрителем на безвозмездной основе, в период проведения акций с предоставлением скидок, льгот и т.п. возврату или обмену не подлежат.

3.15. Забронированные ранее билеты должны быть выкуплены не позднее, чем за 1

сутки.

3.16. После начала мероприятия билеты не возвращаются, стоимость билета филармонией не возмещается.

3.17. В случае опоздания на мероприятия, непосещения мероприятия по какой-либо причине (кроме причин, указанных в Постановлении правительства РФ «О новых, правилах возврата билетов на культурно-массовые и зрелищные мероприятия»), филармония не возмещает покупателю стоимость билета.

3.18. Возврат денежных средств производится согласно следующим параметрам:

- при возврате билета не позднее чем за 5 дней возвращается 100 % от стоимости билета;

- при возврате билета от 3 до 5 дней возвращается 50% от стоимости билета;

- при возврате билета от 3 дней до 3 часов до начала мероприятия возвращается 30 % от стоимости билета;

- при возврате билета менее чем за 3 часа возвращается 0% от стоимости билета. Возврат билета возможен, если причина возврата - документально подтвержденная болезнью зрителя, его родственника или смерти зрителя (ст. 52.1 «Основ законодательства о культуре»)

3.18.1 За приобретенные билеты через онлайн-систему quick tickets возврат билетов производится не менее чем за 6 часов до начала мероприятия.

3.19. Сданные покупателем билеты могут продаваться кассой филармонии повторно.

3.20. Обмен билета на билет другого мероприятия осуществляется в день обращения зрителя в кассу филармонии. Разница в стоимости билетов определяется в следующем порядке:

- в случае если стоимость билета на новое мероприятие превышает стоимость мероприятия указанного в обменном билете, то зритель производит доплату;

- в случае если стоимость билета на новое мероприятие меньше стоимости мероприятия указанного в обменном билете, то филармония производит зрителю выплату разницы в стоимости билетов.

3.21. Возврат денежных средств производится в следующем порядке:

- за билеты, приобретенные за наличный расчет - наличными средствами в день обращения с заявлением в кассу филармонии;

- за билеты, приобретенные путем безналичного расчета с банковской карты зрителя - на банковскую карту зрителя в течении 10 дней с момента обращения с заявлением в кассу филармонии;

- за билеты, приобретенные онлайн через онлайн-систему quick tickets - на карту потребителя с которой производился расчет после обращения в онлайн-систему quick tickets;

- билеты, приобретенные зрителем на мероприятия, проводимые сторонними организациями на сцене филармонии, если билеты продавал не филармония, к возврату филармонией не принимаются.

3.22. Филармония при возврате зрителям билета вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое мероприятие филармонии либо вернуть стоимость билета.

#### **4. ПОРЯДОК ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ**

4.1. Вход зрителя в филармонию и работа обслуживающего персонала начинается за 1 час до начала спектакля.

4.2. Вход в филармонию осуществляется при наличии билета.

4.3. На вечерние мероприятия допускаются дети с 10 лет в сопровождении

взрослого. Билеты на мероприятия для детей (дневные) приобретаются с 3-х летнего возраста.

4.4. Зритель обязан сдать в гардероб верхнюю одежду, габаритные сумки и пакеты.

4.5. Зритель обязан бережно относиться к имуществу филармонии. В случае утери зрителем номерка, подтверждающего сдачу вещей на хранение в гардероб филармонии, одежда зрителю выдается в последнюю очередь.

4.6. Вход в зрительный зал возможен после первого звонка, за 30 минут до начала мероприятия.

4.7. Запрещается входить в зрительный зал с едой и напитками.

4.8. После второго звонка зритель обязан отключить средства мобильной связи.

4.9. После третьего звонка вход в зрительный зал возможен только по разрешению дежурного администратора и в его сопровождении на свободные места.

4.10. В случае опоздания на мероприятие зритель может прийти в зал только в антракте.

4.11. Зрителям запрещается передвигаться по залу во время мероприятия.

4.12. Во время нахождения в филармонии зрители обязаны соблюдать общественный порядок, правила этикета и правила противопожарной безопасности.

Зрители, нарушающие данные правила, могут быть выдворены за пределы филармонии и по инициативе филармонии привлечены к административной ответственности, согласно действующего законодательства РФ.

По всем вопросам, связанным с организацией показа мероприятий, зрители могут обратиться к старшему администратору, тел. 8 (42622) 2-35-36.

Кому:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

От \_\_\_\_\_ кого:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_ регистрации:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Телефон:

\_\_\_\_\_

### Заявление на возврат билетов на концерт

Я, \_\_\_\_\_, приобрел билет на концерт \_\_\_\_\_, который должен состояться \_\_\_\_\_ года в \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ адресу \_\_\_\_\_.

На концерт идти я передумал, в связи с чем,

Прошу вернуть уплаченные за билет денежные средства в сумме \_\_\_\_\_ рублей.

Приложения:

1. Выписка по банковскому счету.
2. Электронный билет.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)

ФИО

подпись