

Государственное автономное учреждение культуры Тверской области
«ТВЕРСКАЯ АКАДЕМИЧЕСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

П Р И К А З

« 01 » 08 202 4 года № 203 - ОД

г. Тверь

Об утверждении «Порядка оказания услуг в Государственном автономном учреждении культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония»

В соответствии с "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 №3612-1), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Администрации Тверской области «Об оказании платных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными учреждениями культуры Тверской области» № 262-па от 24 июня 2009г.,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Порядок оказания услуг в Государственном автономном учреждении культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония».
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор
ГАУК «Тверская академическая
областная филармония»



В.В. Белов

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор
ГАУК «Тверская академическая»
областная филармония»
В.В. Белов

«01» 08 2024 года

(утв. приказом № 203-08
от «01» 08 2024 г.)

Порядок оказания услуг в Государственном автономном учреждении культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония»

1. Общие положения.

1.1. Настоящий Порядок оказания услуг (далее – Порядок) разработан в соответствии с Гражданским кодексом РФ, «Основными законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Приказом Министерства культуры РФ от 29 июня 2020 г. N 702, Постановлением Администрации Тверской области «Об оказании платных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными учреждениями культуры Тверской области» № 262-па от 24 июня 2009г., Федерального Закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием платежных карт", и иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации и определяет порядок обслуживания слушателей, условия продажи и возврата билетов на концертные мероприятия (далее – Мероприятия), организованные Государственным автономным учреждением культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония».

1.2. Услуга оказывается Государственным автономным учреждением культуры Тверской области «Тверская академическая областная филармония» (далее – Филармония), в отношении, которого функции и полномочия Учредителя осуществляет Министерство культуры Тверской области.

1.3. Сведения о местонахождении и контакты Учредителя: 170100, г. Тверь, ул. Андрея Дементьева, д. 34. Телефон: (4822) 333-495, e-mail: dep_kultury@tverreg.ru.

1.4. Исполнитель услуги - Филармония, осуществляющая следующую свою деятельность:

- Показ (организация показа) концертных программ собственных коллективов и исполнителей на стационаре, на выезде и на гастролях;
- Показ (организация показа) концертных программ приглашенных коллективов и исполнителей на стационаре, на выезде и на гастролях;
- Организация и проведение культурно-массовых мероприятий.

1.5. Получателем платной государственной услуги является любой гражданин Российской Федерации (в том числе дети дошкольного и школьного возраста), лица без гражданства и иностранные граждане, любые юридические лица.

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

1.7. Результатом оказания услуги является просмотр Получателем услуги показа Мероприятия, проводимого Филармонией в соответствии с репертуарным планом учреждения.

1.8. Конечным результатом оказания услуги является проведение Мероприятия.

1.9. Основания для отказа в оказании услуги:

- наличие обстоятельств непреодолимой силы;
- отсутствие билетов на концертное мероприятие;
- наличие установленных возрастных ограничений;
- нахождение Получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического опьянения либо в социально-неадекватном состоянии (враждебный настрой, агрессивность и т.п.).

1.10. Для получения услуги граждане осуществляют покупку билета. Покупка билета 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 покупки билета в режиме реального времени на сайте Филармонии;
- путем обращения к официальным представителям Филармонии, уполномоченным по распространению билетов (далее – Распространители);

1.11. Бесплатные услуги предоставляются на тематические концерты, приуроченные к официальным датам (например, Дню Победы, Дню пожилого человека, к Дню защиты детей и др.) за счет средств субсидии на выполнение государственного задания, вход на которые осуществляется по пригласительным билетам и письменным обращениям представителей соответствующих организаций и объединений, бюджетных учреждений, организаций социально-незащищенных слоев населения.

Также бесплатные услуги предоставляются на концерты, фестивали (на открытых площадках) за счет средств субсидии на выполнение государственного задания жителям и гостям г. Твери и Тверской области (согласно плану работы Учреждения).

Бесплатные услуги для остальных категорий населения предоставляются по усмотрению Филармонии.

1.12. Предоставление платных государственных услуг (показ (организация показа) концертных программ собственных коллективов и исполнителей на выезде и стационаре) может осуществляться для любых юридических лиц на основании заключенных договоров.

1.13. Прием граждан в билетных кассах Филармонии проводится в порядке очереди. Участники и инвалиды Великой Отечественной войны, Герои Советского союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, участники СВО и члены их семей, инвалиды первой группы, беременные женщины, матери-героини а также женщины с малолетними детьми обслуживаются в билетных кассах Филармонии без очереди.

1.14. Настоящий Порядок доводится до сведения Слушателя путем размещения в кассовом зале Филармонии и на официальном сайте Филармонии в сети «Интернет» www.tver-philharmonic.ru.

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) Поставщика услуги.

2.2. Поставщик услуги имеет право:

- самостоятельно устанавливать цены на входные билеты (на основании приказа руководителя Филармонии), а также на программки, буклеты и иную продукцию Филармонии;
- отказать Получателю услуг в получении услуги по соответствующим основаниям.

2.3. Получатель услуги обязан:

- бережно относиться к имуществу Филармонии;
- выполнять Правила посещения Филармонии при проведении концертных мероприятий.

2.4. Поставщик услуги обязан:

- размещать достоверную информацию об услугах, оказываемых Филармонией;
- своевременно и качественно оказывать услугу Получателю.

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: 170100, г. Тверь, Театральная пл., д. 1; либо по электронной почте: director@tver-philharmonic.ru, по телефону: (4822) 32-29-43 (приемная), (4822) 34-64-34 (билетная касса) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте: www.tver-philharmonic.ru (возможна онлайн-покупка билетов),
- на информационных стендах, размещенных в Филармонии,
- у Распространителей.

3.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

- о местонахождении Филармонии;
- о названиях концертных 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 концертное 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 путём публичного информирования осуществляется с целью оповещения неограниченного круга лиц о времени и месте концертных и гастрольных 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 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 информации в сети Интернет на официальном сайте Филармонии;
- 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).

3.6. Сведения о месте нахождения, режиме работы и номерах телефонов Филармонии:
- 170100, г.Тверь, Театральная пл., д.1;
- приемная работает: с понедельника по пятницу с 09.00 до 18.00, обед с 13.00 до 14.00, выходные дни – суббота, воскресенье. Телефон (факс) приемной: (4822) 32-29-43;
- касса Филармонии работает ежедневно с 10.00 до 19.00, без обеда; телефон билетной кассы (4822) 34-64-34.

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. Они должны соответствовать комфортным условиям для Получателя услуги и оптимальным условиям для работы специалистов.

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

4.3. Официальный сайт Филармонии 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 руководителем Филармонии.

5.2. Внешний контроль за полнотой и качеством оказания услуги осуществляет Министерство культуры Тверской области.

5.3. Контроль за полнотой и качеством оказания услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Получателей услуг, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Получателей услуг, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Филармонии.

5.4. В случае выявления нарушений прав Получателя услуг действиями (бездействием) должностных лиц Филармонии, оказывающих услугу, виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

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 руководителю Филармонии по адресам и контактным телефонам, указанным выше. Жалоба (претензия) может быть направлена письменно, по электронной почте.

6.2. В случае подачи жалобы специалист, ответственный за прием и регистрацию документов, при получении жалобы (претензии) делает отметку входящего номера на втором экземпляре документа.

6.3. Руководитель Филармонии после рассмотрения жалобы (претензии) проводит проверку и принимает одно из следующих решений:

- признать действия (бездействие) специалистов Филармонии, осуществляющих оказание услуги, необоснованными;

- отказать в удовлетворении жалобы с уведомлением Получателя услуги о причинах отказа при личном обращении или по почте. Отказ должен быть полным, мотивированным, со ссылками на нормы действующего законодательства РФ.

6.4. В соответствии с Федеральным законом РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» жалоба рассматривается в течение 30 дней с момента её регистрации.

6.5. 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. 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 одного отделения.

7.2. Вход Слушателей в Филармонию через главный вход начинается за 30 минут до начала Мероприятия. При входе в здание Филармонии сотрудники контрольной службы проверяют у Получателя услуги наличие билета на концертное Мероприятие, при необходимости препровождают и показывают его место в зрительном зале.

7.3. Слушатель должен соблюдать форму одежды соответствующую мероприятию.

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

7.5. Билеты необходимо сохранять до конца Мероприятия и предъявлять их по первому требованию представителю администрации Филармонии.

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

7.7. Вход Слушателей в помещение концертного зала осуществляется после первого звонка.

7.8. Дети допускаются на мероприятия в возрасте от 0 лет, если не установлены другие возрастные ограничения. Посещение концертов (мероприятий) детьми от 3 до 12 лет возможно только в сопровождении родителей или других ответственных лиц при наличии отдельного билета. Дети до 3 лет допускаются на мероприятия только при предъявлении контролеру свидетельства о рождении (копии) без предоставления отдельного места. Слушатели должны внимательно относиться к выбору мероприятия для детей и учитывать рекомендации Филармонии по возрастным ограничениям при покупке билета.

В случае несоблюдения возрастного ограничения администрация Филармонии имеет право отказать в посещении Мероприятия. Информация о возрастном ограничении содержится в афишах, на сайте Филармонии, на билетах.

7.9. Запрещается:

- Посещение мероприятия в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также в состоянии не способном адекватно реагировать на происходящее вокруг и визуально воспринимаемом как выходящее за рамки обычного состояния;

- Проносить на мероприятия, без согласования с администрацией организации Мероприятия, любые фото-, видеокамеры, а также иные средства записи; любые виды оружия, колющие, режущие предметы, наркотические (и иные) вещества, сильно пахнущие, пачкающие средства, напитки в стеклянной таре, спиртные напитки (в т.ч. пиво, слабоалкогольные), продукты питания и иное.

- Проносить без согласования с организатором Мероприятия плакаты, транспаранты, лозунги и иные предметы, связанные (либо не связанные) с Мероприятием.
- 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.
- Во время исполнения произведений запрещается вставать с места, разговаривать, мешать другим слушателям. В случае нарушения Порядка администрация вправе удалить Слушателя из зала. Деньги в этом случае за билет не возвращаются.
- В помещениях Филармонии курение запрещено.
- Проходить в зал в верхней одежде, с крупногабаритными предметами.
- 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.

8. Порядок продажи и возврата билетов, абонементов.

8.1. С 01.07.2019 года согласно Федеральному Закону №54-ФЗ от 22.05.2003 года «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», действительным билетом в филармонию является кассовый чек, который необходимо сохранять от начала до конца мероприятия. При этом традиционные билеты также выдаются зрителям, но не являются единственным основанием для прохода в филармонию.

8.1.1. Бланк строгой отчетности (билет) 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 должен содержать отрывные части (корешок, контроль). На корешке дублируется серия и номер бланка.

8.1.3. Приобретая билет Филармонии, Зритель принимает на себя обязательства по соблюдению установленных Правил, изложенных в настоящем документе.

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

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

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

8.1.7. Зритель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его не в кассе Филармонии, не на официальном сайте Филармонии, не у официальных распространителей.

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

8.1.9. К возврату принимаются билеты, приобретенные в кассе филармонии.

При возврате посетителем билета на мероприятие Филармонии, на основании Федерального закона от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», 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 мероприятия билеты не принимаются.

В случае отказа покупателя 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, билета.

8.1.10. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», приобретая концертный билет 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 (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 Слушателем 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 Филармонии и у Распространителей.

8.3. Продажа билетов, абонементов в кассе филармонии.

8.3.1. Местонахождение Филармонии: 170100, г. Тверь, Театральная пл., д. 1. Режим работы кассы Филармонии: с 10:00 до 19:00 по будням и выходным.

8.3.2. Продажа билетов в кассе Филармонии производится за наличный расчет и по картам платежных систем VISA, MasterCard и других, в российских рублях по указанным на билетах ценам. При покупке билета выдается кассовый чек.

8.3.3. Приобретая билет 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 концертов, а также осуществлять их перенос.

8.3.4. Утраченные билеты не восстанавливаются.

8.3.5. 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.

8.3.6. Филармония не осуществляет предварительный заказ билетов по телефону.

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

8.3.8. Возврат денежных средств, предоставление мест на другой концерт (мероприятие) или какая-либо другая компенсация в случае опоздания Слушателя не производится.

8.4. Продажа билетов на сайте Филармонии.

8.4.1. Слушатель может приобрести билет в режиме реального времени на сайте Филармонии нажав кнопку «купить билет, абонемент» на главной странице, в разделе «Афиша», или на странице желаемого концерта

8.4.2. Для выбора оплаты с помощью банковской карты на соответствующей странице сайта необходимо нажать кнопку «Перейти к оплате». На одно мероприятие можно приобрести не более 5 билетов за один раз.

Безопасность платежей обеспечивается в рамках платежных систем ПАО "Сбербанк" и ООО НКО "Яндекс.Деньги"

Оплата с использованием Банковских карт происходит через авторизационный сервер Процессингового центра Банка с использованием любых Банковских карт, выпущенных на территории РФ.

8.4.3. Описание процесса передачи данных

Для оплаты покупки Вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО «Сбербанк России» для ввода реквизитов Вашей карты. Пожалуйста, приготовьте Вашу пластиковую карту заранее. На оформление платежа Сбербанком выделяется 20 минут. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL.

Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО «Сбербанк России». Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем VisaInt. и MasterCardEuropeSprl.

8.4.4. Описание процесса оплаты:

После выбора желаемых мест, указания цифрового кода с картинки (капчи), и ввода необходимой контактной информации на нашем сайте, Вы должны будете выбрать удобный для Вас способ оплаты и нажать на кнопку «Оплатить», при этом Вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО «Сбербанк России» для ввода реквизитов Вашей карты. В случае отказа в авторизации карты Вы сможете повторить процедуру оплаты перейдя по ссылке на Ваш заказ, высланной на ранее указанный адрес электронной почты. После успешной оплаты на указанный адрес электронной почты будет выслан чек об оплате; ссылка на электронный билет, содержащий номер заказа, уникальный буквенно-цифровой код, а также информацию о концерте.

Чек, с информацией об успешной оплате заказа, будет выслан на указанную Вами электронную почту. Также информацию об оплате заказа Вы можете посмотреть в личном кабинете Вашего банка, используя историю операций.

Электронный билет, абонемент является основанием для прохода в концертный зал. Его необходимо распечатать при помощи кнопки «Печать» на странице с заказом, ссылка на которую высылается на указанный адрес электронной почты. Также электронный билет можно показать на экране своего мобильного телефона.

8.5. Отказ от оформленного Электронного билета.

8.5.1. Клиент имеет право совершить Отказ от Электронного билета, входящего в Заказ, или от Заказа полностью в следующих случаях:

- по собственному желанию не позднее, чем за 3 дня до начала мероприятия, на который были оформлены электронные билеты;

- при отмене Мероприятия Учреждением культуры в течение времени, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При отмене Мероприятия Клиенту возвращается 100% стоимость билета.

8.5.2. Осуществить Отказ Клиент может следующими способами:

- через форму на сайте quicktickets.ru заполнив предложенную форму;

- обратившись через электронную почту: help@quicktickets.ru.

8.5.3. При обращении Клиент должен указать номер Заказа, а также электронную почту, фамилию и номер мобильного телефона, указанные при оформлении Заказа.

Срок рассмотрения Оператором заявления об Отказе от оформленных Электронных билетов составляет до 10 дней.

8.5.4. Возвращаемые Оператором денежные средства должны поступить клиенту в течение 30 дней после даты принятия решения Оператором о возврате. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств.

Денежные средства возвращаются на банковскую карту клиента, с которой была совершена оплата. Возврат денежных средств на иные банковские карты клиента не осуществляется.

8.6. Продажа билетов у официальных представителей филармонии, уполномоченных по распространению.

8.6.1. С целью расширения зоны продаж и обеспечения доступности мероприятий большему количеству зрителей, Филармония заключает договоры с уполномоченными по распространению (далее – Распространители) билетов, информация о которых публикуется на сайте Филармонии.

8.6.2. На основании заключенных договоров Распространители реализуют билеты на концерты (мероприятия) Филармонии.

8.6.3. 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.

8.7. Продажа билетов, гражданам, имеющим право на их приобретение вне очереди, а также граждан имеющих право на посещение филармонии на льготных условиях.

8.7.1. С целью обеспечения доступности концертов (мероприятий) Филармонии и во исполнение Постановления Администрации Тверской области от 24 июня 2009 г. № 262-па "Об оказании платных услуг, предоставляемых физическим и юридическим лицам государственными учреждениями культуры Тверской области» определена категория граждан России, которым предоставляется приоритетное право на приобретение филармонических билетов (далее – Льгота).

Определена льготная категория граждан на приобретение билетов со скидкой (на основании документов, подтверждающих Льготу) для следующих категорий граждан:

- Участники ВОВ, вдовы участника ВОВ и приравненные к ним категории граждан, в том числе Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы - при индивидуальном или групповом посещении;

- Реабилитированные лица и лица, пострадавшие от политических репрессий- при индивидуальном или групповом посещении;

- Бывшие несовершеннолетние узники фашизма - при индивидуальном или групповом посещении;

- Лица, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС- при индивидуальном или групповом посещении;

- Инвалиды I и II группы - при индивидуальном или групповом посещении;

- Дети - инвалиды - при индивидуальном или групповом посещении;

- Сопровождающий ребенка - инвалида на мероприятие при индивидуальном или групповом посещении;
- Дети- сироты, дети оставшиеся без попечения родителей - при индивидуальном или групповом посещении;
- Ветераны труда различных ведомств - при индивидуальном или групповом посещении;
- Дети из многодетных семей (семьи, имеющие в своем составе и более детей) - при индивидуальном или групповом посещении;
- Учащиеся школ искусств, музыкальных школ, училищ, колледжей культуры - при групповом посещении;
- Студенты учебных заведений - при групповом посещении;
- Дети, учащиеся общеобразовательных школ - при групповом посещении;
- Дети до трех лет, не занимающие отдельного места - при индивидуальном посещении;
- Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву - при групповом посещении;
- Участники специальной военной операции (далее СВР), под которыми понимаются: военнослужащие, в том числе призванные в Вооруженные Силы Российской Федерации по мобилизации в рамках проведения СВР; граждане Российской Федерации, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации в рамках проведения СВР; лица, заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организациями, содействующими выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации в ходе СВР на территориях Украины, Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики с 24 февраля 2022 г., а также на территориях Запорожской области и Херсонской области с 30 сентября 2022 г.; лица, принимавшие в соответствии с решениями органов публичной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 г.; ветераны боевых действий из числа участников СВО - лица, имеющие удостоверение ветерана боевых действий в связи с участием (содействием выполнению задач) в СВО и уволенные с военной службы (службы, работы);
- члены семьи участника СВР, под которыми понимаются: супруг (супруга); дети, не достигшие возраста 18 лет; дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет; дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения; родители, проживающие совместно с участниками СВО или ветеранами боевых действий из числа участников СВО либо проживавшие совместно с указанными лицами на дату их гибели (смерти); лица, находящиеся на иждивении участника СВО или ветерана боевых действий из числа участников СВО либо находившиеся на иждивении указанных лиц на дату их гибели (смерти); члены семей лиц, умерших после увольнения с военной службы (службы, работы), если смерть таких лиц наступила вследствие увечья (ранения, травмы, контузии) или заболевания, полученных ими при выполнении задач в ходе специальной военной операции;
- Женщины, удостоенные звания «Мать-героиня».

Размер скидки для льготной категории граждан устанавливается приказом Директора Филармонии.

8.7.2. Вышеуказанные граждане при входе в Филармонию должны предъявлять документы, подтверждающие Льготу, и удостоверение личности (паспорт или другой документ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации).

8.7.3. При покупке билетов по льготной стоимости вышеперечисленные граждане или их доверенные лица должны предъявлять кассиру документы, подтверждающие Льготу, и удостоверение личности, для подтверждения права предоставления льготного билета кассиром.

8.7.4. Продажа льготных билетов производится в кассе и на сайте Филармонии при предъявлении соответствующих документов.

8.7.5. При выявлении факта передачи льготных билетов, приобретенных в соответствии с данными Правилами, другим лицам, администрация Филармонии вправе отказать этим лицам в посещении концерта (мероприятия).

8.8. Отмена оплаты билетов с использованием банковской картой в кассе.

8.8.1. При желании Слушателя и согласии администрации Филармонии ранее оформленная надлежащим образом операция оплаты за билеты, абонементы может быть отменена Филармонией только в течение текущего рабочего дня.

8.8.2. Для отмены оплаты Слушатель должен подписать квитанцию электронного (кассового, POS) терминала об отмене операции оплаты в 2 (двух) экземплярах.

8.9. Возврат денежных средств .

8.9.1. При отмене, замене или переносе Мероприятия Слушатель вправе вернуть приобретенные билеты в кассе Филармонии и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

8.9.2. Возврат билетов в случаях замены или переноса Мероприятия производится до назначенного времени в день проведения

8.9.3. Возврат денежных средств осуществляется только в кассе Филармонии в день обращения Слушателя с понедельника по пятницу с 12.00 ч. до 18.00 ч. В субботу и воскресенье возврат не производится.

Для возврата билетов необходимо предъявить: заполненное по установленной форме заявление (образец находится в кассе Филармонии); документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина РФ, водительское удостоверение, военный билет); билет на концерт с неповрежденным контролем. Возврат денежных средств за возвращенные билеты осуществляется наличными или безналичными средствами на банковскую карту с которой они были оплачены, в соответствии со ст.32 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», и ст. 782 Гражданского Кодекса РФ.

8.9.4. Сданные покупателем билеты не могут продаваться кассой Филармонии повторно.

8.9.5. 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.

8.9.6. Информация о замене или отмене Мероприятия и сроках возврата билетов вывешивается в доступном для Слушателя месте в кассе и на сайте Филармонии.

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

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

8.10. Услуги для людей с ограниченными возможностями.

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

8.10.2. При приобретении билета для Слушателя с ограниченными физическими возможностями необходимо сообщить об этом кассиру.

8.10.3. Для создания комфортных условий для лиц, имеющих физические ограничения, Слушатель должен заблаговременно сообщить о предстоящем посещении им Филармонии с 13:00 до 18:00 по тел.: (4822) 32-29-43 (приемная).

9. Заключительные положения.

9.1. Настоящий порядок регулирует отношения между Получателем услуги и Поставщиком услуги, 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 участия в Интернет-опросах в социальных сетях, проводимых Филармонией;
- путем письменного или устного обращения к представителям Филармонии, лично, по телефону, либо посредством сети Интернет.

Заместитель директора по финансово-
экономическим вопросам, главный бухгалтер



Т.В. Кондина

Ведущий юрисконсульт



Е.Ю. Адамова