

Правила продажи и возврата билетов, абонементов

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 09.10.1992 г. № 3612-І «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 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», Уставом Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» (далее – Филармония) и регламентирует порядок продажи, возврата билетов (электронных билетов) и абонементов (далее – билеты) для покупателей (далее – слушатели) на концерты, творческие вечера, фестивали, выставки, мастер-классы, лекции, конкурсы и иные мероприятия, проводимые Филармонией и филиалом Бюджетного учреждения «Карельская государственная филармония» - «Дворец искусств» (г. Кондопога) (далее – Филиал) (далее – мероприятия).

1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения слушателей путем их размещения в кассовом зале Филармонии и Филиала и на официальном сайте Филармонии kgfptz.ru (далее – сайт Филармонии).

1.3. Филармония предоставляет полную информацию о режиме работы кассы и мероприятиях (программа, исполнители, продолжительность, наличие антракта между отделениями), которая размещается в кассовом зале Филармонии, Филиала и на сайтах Филармонии. Информацию о мероприятиях, проводимых в Филармонии, можно получить по телефонам: 8 (8142) 76-92-08 (касса) и 8 (8142) 77-45-57 (отдел по работе со слушателями), о мероприятиях, проводимых в Филиале – 8 (81451) 77-045.

После приобретения билетов слушатель самостоятельно следит за информацией о мероприятиях, на случай изменений в программах, в составе участников и т.д.

1.4. Филармония обязуется сделать всё возможное, чтобы мероприятия состоялись в назначенные дни и время, на должном художественном и техническом уровне. Филармония оставляет за собой право вносить изменения в афишу мероприятия без предварительного уведомления слушателя.

1.5. Филармония имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассовом зале Филармонии, Филиала и на сайтах Филармонии.

2. Правила продажи билетов

2.1. Приобретая билет на мероприятия, проводимые Филармонией, слушатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными правилами и Правилами посещения мероприятий.

2.2. Билет – это бланк строгой отчетности установленной формы, дающий право посещения мероприятий. Билет может быть в форме бумажного билета на бланке установленного образца, либо в форме электронного билета. Электронный билет содержит информацию, аналогичную бумажному бланку билета.

2.3. При осуществлении расчетов за билеты слушателю выдается бланк строгой отчетности - первичный учетный документ, приравненный к кассовому чеку, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Филармонией и слушателем, содержащий

сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

2.4. Билет не дублируется и не восстанавливается в случае его утраты по любой причине.

2.5. Билеты, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным Министерством культуры Республики Карелия, билеты, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Филармонией, билеты, содержащие исправления, поддельные билеты являются недействительными, не дают права на посещение проводимых Филармонией мероприятий и не принимаются к возврату.

2.6. Слушатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук или с помощью ресурсов физических и юридических лиц, не имеющих заключенных договоров с Филармонией на распространение билетов.

2.7. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста.

2.8. Получение информации о наличии свободных мест и бронировании билетов на мероприятия, проводимые Филармонией, слушатель может осуществить по телефонам: 8 (8142) 76-92-08 (касса), 8 (8142) 77-45-57 (отдел по работе со слушателями) или самостоятельно на сайтах Филармонии, на мероприятия, проводимые в Филиале – 8 (81451) 77-045 или самостоятельно на сайте Филармонии kgfptz.ru.

2.9. Продажа билетов производится в кассе, на сайтах Филармонии и уполномоченными лицами.

2.10. Продажа билетов в кассе Филармонии, Филиала:

Касса Филармонии расположена в административном здании по адресу: г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12. Часы работы кассы можно уточнить по телефонам: 8 (8142) 76-92-08 (касса), 8 (8142) 77-45-57 (отдел по работе со слушателями) или самостоятельно на сайте Филармонии.

Касса Филиала расположена в административном здании по адресу: г. Кондопога, ул. Бумажников, д. 1. Часы работы кассы Филиала можно уточнить по телефонам: 8 (81451) 77-045 или самостоятельно на сайте Филармонии.

Продажа билетов в кассе производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем в российских рублях по указанным на билетах ценам.

За 30 минут до начала мероприятия касса работает только для продажи билетов на предстоящее мероприятие.

Для бронирования и приобретения билетов используется автоматизированная программа электронной продажи. Слушатель должен сообщить свои персональные данные: ФИО, номер телефона или иной способ информирования. Сообщая контактную информацию, слушатель даёт согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится, информация о слушателе исключается из базы данных.

Забронированные билеты должны быть выкуплены своевременно, в трёхдневный срок, по истечении которого заказ автоматически аннулируется без информирования слушателя.

Бронирование билетов начинается одновременно с открытием продажи билетов на мероприятие, завершается за 3 дня до даты проведения мероприятия.

2.11. Продажа билетов на сайте Филармонии

Электронные билеты формируются с использованием автоматизированной системы, которая имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создает и сохраняет уникальный номер и серию билета.

Оформление электронного билета производится на сайте Филармонии kgfptz.ru и начинается с момента открытия продажи билетов.

Слушатель в момент регистрации соглашается соблюдать установленные Филармонией правила при покупке билета, соглашается с условиями предоставления требуемых персональных данных, выбирает вариант получения новостных уведомлений и сообщений рекламного характера.

В процессе регистрации слушатель указывает фамилию, имя, электронный адрес и телефон для связи. В качестве логина, как правило, используется электронный адрес слушателя, пароль автоматически генерируется системой, который высылается слушателю на зарегистрированный электронный адрес по завершении процесса регистрации (пароль может быть изменен слушателем самостоятельно).

Покупка билета на сайте производится в зарегистрированном личном кабинете на сайте Филармонии, куда слушатель входит под своим логином и паролем.

Слушатель несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на сайте под его именем и обязан немедленно уведомить Филармонию любым доступным способом о случае несанкционированного использования личного кабинета.

Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта.

Система предлагает слушателю выбрать в афише среди доступных интересующее мероприятие в определенную дату и время.

Выбранные слушателем на схеме зала места помещаются в корзину заказов, указываются имена слушателей, после чего производится оплата билетов.

После проведения оплаты формируется электронный билет. Слушатель, оформляющий несколько билетов на одно мероприятие, действует от имени всех слушателей, на которых оформляется заказ, в связи с чем все слушатели считаются ознакомленными с настоящими Правилами.

Распечатать электронный билет слушатель может самостоятельно сразу же после покупки, либо позже – из личного кабинета на сайте.

Электронный билет после покупки автоматически направляется на адрес электронной почты слушателя.

Для прохода на мероприятие слушатель должен предъявить контролеру билетов либо электронный билет на экране мобильного устройства, либо самостоятельно распечатанный электронный билет, либо получить билет в кассе.

Проход на мероприятие проводится после сличения контролером билетов на входе в концертный зал уникального штрих-кода, указанного в билете, который содержит всю информацию о билете и мероприятии, и действителен только для однократного прохода. Только первый человек, предъявивший билет, будет рассматриваться, как законный обладатель билета и будет допущен в зал. Слушатель должен не допускать перепечатывания и копирования билета.

Слушатель несет ответственность за сохранность информации.

В случае недопуска на мероприятие контролером билетов (при повторном предъявлении уникального штрих-кода), предъявитель билета может обратиться к администратору для выяснения причин.

Распечатанный билет нельзя сгибать в том месте, где расположен штрих-код.

Слушатель, оформляющий несколько билетов на одно мероприятие, действует от имени всех слушателей, на которых оформляется заказ, в связи с чем все слушатели считаются ознакомлены с настоящими Правилами.

При оформлении билетов на сайте Филармонии за правильность предоставленной информации о выбранном мероприятии, количестве приобретаемых билетов, расценке выбранного билета ответственность несет слушатель, оформляющий заказ.

2.12. Продажа билетов уполномоченными лицами:

Уполномоченные лица - уполномоченные Филармонией физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), юридические лица на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Филармонией, граждане на основании гражданско-правовых договоров, заключенных с Филармонией.

Уполномоченные Филармонией физические лица, осуществляющие предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальные предприниматели), юридические лица на основании договоров, заключенных в соответствии с законодательством Российской Федерации с Филармонией реализуют билеты на мероприятия Филармонии при помощи собственных средств (программное обеспечение, кассы и сайты) и вправе печатать билеты на собственных бланках строгой отчетности, если это предусмотрено договором.

Уполномоченное лицо при реализации билетов вправе взимать плату за оказание слушателю сопутствующих услуг, если иное не предусмотрено договором, заключенным Филармонией с уполномоченным лицом. Факт оказания слушателю сопутствующих услуг

должен быть оформлен в соответствии с законодательством Российской Федерации с обязательной выдачей слушателю документа, подтверждающего оплату сопутствующих услуг.

Общая стоимость сопутствующих услуг, оказываемых уполномоченным лицом слушателю на проводимые Филармонией мероприятия, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенном билете.

3. Правила возврата билетов

3.1. **В случае отмены, замены либо переноса** проводимого Филармонией мероприятия слушателю по его инициативе возмещается в установленном порядке полная стоимость билета Филармонией либо уполномоченным ей физическим или юридическим лицом, у которых был приобретен билет и на которое договором с Филармонией возложена обязанность по возмещению стоимости билета (далее - уполномоченное лицо).

Слушатель вправе обратиться с заявлением о возврате (Приложение № 1):

- в случае отмены мероприятия - со дня объявления об отмене мероприятия до установленной даты мероприятия;
- в случае замены мероприятия - со дня объявления о замене мероприятия до начала мероприятия;
- при переносе мероприятия - со дня объявления о переносе мероприятия до изначально установленной даты мероприятия.

Заявление о возврате представляется слушателем (его представителем) в Филармонию, Филиал либо уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12 или в электронной форме по адресу info@kgfptz.ru (отсканированная копия заявления).

К заявлению о возврате прилагается:

- а) оригинал билета либо распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

Денежные средства выдаются слушателю в кассе Филармонии, Филиала или перечисляются на счет (возврат денег за билеты, оплаченные безналичным расчетом, производится только безналичным перечислением на карту слушателя) в течение 10 дней со дня предоставления заявления о возврате слушателем (его представителем).

3.2. **В случае отказа слушателя от посещения мероприятия в связи с его болезнью** слушатель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи с болезнью (Приложение № 2).

Заявление о возврате в связи с болезнью представляется слушателем (его представителем) в Филармонию, Филиал либо уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12 или в электронной форме по адресу info@kgfptz.ru (отсканированная копия заявления) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия.

В случае представления заявления представителем слушателя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

Представление заявления о возврате в Филармонию, Филиал либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность слушателя (его представителя). В случае направления заявления почтовым отправлением либо в электронной форме копия документа, удостоверяющего личность слушателя, прилагается к заявлению.

К заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания слушателя (в случае невозможности представления слушателем копии листка нетрудоспособности либо справки в срок не позднее дня проведения мероприятия, слушатель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения

мероприятия при условии, что заявление о возврате и иные документы представлены слушателем в срок).

Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Филармонией либо уполномоченным лицом в день их получения.

Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи с болезнью и прилагаемых к нему документов Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в п. 3.2 настоящих Правил, и сообщает об этом слушателю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо сообщает слушателю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

- вручает слушателю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи с болезнью;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи с болезнью.

Способ сообщения слушателю решения об отказе в возврате денежных средств указывается слушателем в заявлении о возврате.

Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств слушателю (его представителю) в размере полной стоимости билета уведомляет слушателя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения слушателю решения о возврате денежных средств указывается слушателем в заявлении о возврате.

Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств слушателю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Денежные средства выдаются слушателю в кассе Филармонии, Филиала или перечисляются на счет (возврат денег за билеты, оплаченные безналичным расчетом, производится только безналичным перечислением на карту слушателя).

В случае отказа слушателя от посещения проводимого мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью слушателя, слушатель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы представлены в Филармонию, Филиал либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- в) документы, прилагаемые к заявлению, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) заявление о возврате в связи с болезнью и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 3.2 настоящих Правил;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) билет приобретен до возникновения у слушателя болезни, препятствующей посещению им мероприятия.

3.3. В случае отказа слушателя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, слушатель вправе обратиться с заявлением о возврате в связи со смертью родственника (Приложение № 3).

Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется слушателем (его представителем) в Филармонию, Филиал или уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12 или в электронной форме по адресу info@kgfptz.ru (отсканированная копия заявления) с указанием прилагаемых документов не позднее дня проведения мероприятия, на которое слушателем был приобретен билет.

В случае представления заявления представителем слушателя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

Представление заявления о возврате в Филармонию, Филиал либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность слушателя (его представителя). В случае направления заявления почтовым отправлением либо в электронной форме копия документа, удостоверяющего личность слушателя, прилагается к заявлению.

К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанная копия неиспользованного электронного билета, а также копия электронного кассового чека;
- б) копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи слушателя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- в) копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи слушателя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником слушателя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

В случае невозможности представления слушателем в срок не позднее дня проведения мероприятия копии свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи слушателя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния либо копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи слушателя либо близким родственником слушателя слушатель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы представлены слушателем в срок.

Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Филармонией либо уполномоченным лицом в день их получения.

Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение.

По результатам рассмотрения заявления о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемых к нему документов Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения слушателем условий, указанных в п. 3.3 настоящих Правил, и сообщает об этом слушателю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо сообщает слушателю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

- вручает слушателю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет;
- направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате в связи со смертью родственника;
- направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате в связи со смертью родственника.

Способ сообщения слушателю решения об отказе в возврате денежных средств указывается слушателем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств слушателю (его представителю) в размере полной стоимости билета Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет слушателя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения слушателю решения о возврате денежных средств указывается слушателем в заявлении о возврате.

Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств слушателю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Денежные средства выдаются слушателю в кассе Филармонии, Филиала или перечисляются на счет (возврат денег за билеты, оплаченные безналичным расчетом, производится только безналичным перечислением на карту слушателя).

В случае отказа слушателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, слушатель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительным в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате в связи со смертью родственника и прилагаемые к нему документы представлены либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения мероприятия;
- в) документы, прилагаемые к заявлению, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) заявление о возврате в связи со смертью родственника и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 3.3 настоящих Правил;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) смерть члена семьи слушателя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- ж) смерть члена семьи слушателя или его близкого родственника наступила после даты приобретения слушателем билета.

3.4. В случае отказа слушателя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью слушателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, слушатель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (Приложение № 4).

Заявление о возврате представляется слушателем (его представителем) в Филармонию, Филиал или уполномоченному лицу либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении по адресу: 185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12 или в электронной форме по адресу info@kgfptz.ru (отсканированная копия заявления) с указанием прилагаемых документов.

В случае представления заявления представителем слушателя прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

Представление заявления о возврате в Филармонию, Филиал либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность слушателя (его представителя). В случае направления заявления почтовым отправлением либо в электронной форме копия документа, удостоверяющего личность слушателя, прилагается к заявлению.

К заявлению о возврате прилагается:

- а) оригинал неиспользованного билета либо распечатанная копия электронного билета, а также копия электронного кассового чека.

Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Филармонией либо уполномоченным лицом в день их получения.

Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо в течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов осуществляет их рассмотрение и принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в

возврате денежных средств в случае несоблюдения слушателем условий, указанных в настоящем пункте Правил, и сообщает об этом слушателю (его представителю).

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо сообщает слушателю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

- вручает слушателю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет;
- направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
- направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения слушателю решения об отказе в возврате денежных средств указывается слушателем в заявлении о возврате.

О принятом решении о возврате денежных средств слушателю (его представителю) Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет слушателя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения слушателю решения о возврате денежных средств указывается слушателем в заявлении о возврате.

Филармония, Филиал либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств слушателю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Денежные средства выдаются слушателю в кассе Филармонии, Филиала или перечисляются на счет (возврат денег за билеты, оплаченные безналичным расчетом, производится только безналичным перечислением на карту слушателя).

В случае отказа слушателя от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 3.1, 3.2, 3.3 настоящих Правил, Слушатель имеет право при возврате неиспользованного билета:

- не позднее чем за 10 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 100 % цены билета;
- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до дня проведения мероприятия получить обратно 50 % цены билета;
- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия получить обратно 30 % цены билета.

В случае отказа слушателя от посещения мероприятия менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия (до первого предусмотренного абонементом мероприятия) Филармония, Филиал не возвращают слушателю стоимость билета.

В случае отказа слушателя от посещения мероприятия по причинам, не связанным с болезнью слушателя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, слушатель вправе вернуть билет при соблюдении следующих условий:

- а) билет не является недействительными в соответствии с ч. 2 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;
- б) заявление о возврате билета представлено не менее чем за 3 дня до дня проведения мероприятия;
- в) заявление о возврате абонемента представлено не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия;
- г) билет не приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, в том числе льготы, скидки, в отношении которых Филармонией в соответствии с ч. 14 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре принято решение о том, что такие билеты не будут приниматься к возврату;
- д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 3.4 настоящих Правил.

3.5. В случае отмены, замены либо переноса 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 возврат билетов осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 г. № 442 «Об утверждении Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств 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. Абонементы (электронные абонементы) реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право слушателя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

Возврат полной стоимости абонемента в случае возврата слушателем абонемента при отказе слушателя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью слушателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, осуществляется в случае, если указанные обстоятельства наступили не позднее дня проведения первого мероприятия, входящего в абонемент.

3.7. При утере или порче билеты не восстанавливаются (кроме билетов, купленных в электронном виде).

3.8. Возврат билетов, приобретенных на сайте Филармонии <https://kgfptz.ru>, осуществляется через сайт <https://kgfptz.ru> и производится по общим правилам, указанным в настоящем разделе. К заявлению должны быть приложены банковские реквизиты карты, с которой был произведен платеж.

Денежные средства возвращаются в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую производится расчеты Филармонией.

3.9. Билеты, приобретенные у билетных операторов, возвращаются через билетных операторов по установленным ими правилам.

3.10. Возврат билетов, приобретенных на сайте Филармонии ruskeala-symphony.com, осуществляется через сайт ruskeala-symphony.com и производится по утвержденным Правилам продажи и возврата билетов, абонементов на Международный фестиваль «Ruskeala Symphony».

3.11. Филармония, Филиал при возврате слушателем билета, вправе предложить ему посетить это мероприятие в другое время или посетить другое проводимое Филармонией, Филиалом мероприятие. Если цена билета нового посещения выше, производится доплата разницы от первоначальной цены.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА),
АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА) В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ,
ЗАМЕНОЙ, ПЕРЕНОСОМ ПРОВОДИМОГО ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ,
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ**

В Бюджетное учреждение «Карельская
государственная филармония»
185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул.
Кирова, д. 12
(или указать наименование и местонахождение уполномоченного
лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при
наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

В связи:

- ☐ отменой проводимого зрелищного мероприятия;
☐ заменой проводимого зрелищного мероприятия;
☐ переносом проводимого зрелищного мероприятия
- прошу _____ произвести _____ возврат _____ денежных _____ средств _____ за _____

(указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент))

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента)	
Серия и номер билета, абонемента (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) (наличный или безналичный расчет; в кассе БУ «Карельская госфилармония», уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-	

телекоммуникационной сети «Интернет» БУ «Карельская госфилармония», уполномоченного лица)	
---	--

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемент.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным БУ «Карельская госфилармония», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку БУ «Карельская госфилармония» (или указать уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____ / _____
(дата)

(подпись)

(фамилия, инициалы)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____

(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ
БИЛЕТА (ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО
АБОНЕМЕНТА), СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ
МЕРОПРИЯТИЕ**

В Бюджетное учреждение «Карельская
государственная филармония»
185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул.
Кирова, д. 12
(или указать наименование и местонахождение уполномоченного
лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при
наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

_____ (указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент))

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине моей болезни.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента)	
Серия и номер билета, абонемента (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) (наличный или безналичный расчет; в кассе БУ «Карельская госфилармония», уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» БУ «Карельская госфилармония»;	

уполномоченного лица)	
-----------------------	--

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.
- 6) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным БУ «Карельская госфилармония», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку БУ «Карельская госфилармония» (или указать уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____
 (дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____
 (подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА
СЕМЬИ ПОСЕТИТЕЛЯ ИЛИ ЕГО БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО В СООТВЕТСТВИИ
С СЕМЕЙНЫМ КОДЕКСОМ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА),
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В Бюджетное учреждение «Карельская
государственная филармония»
185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул.
Кирова, д. 12
(или указать наименование и местонахождение уполномоченного
лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при
наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу _____ произвести _____ возврат _____ денежных _____ средств _____ за _____

(указать билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент))

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине смерти члена моей
семьи или моего близкого родственника.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента)	
Серия и номер билета, абонемента (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) (наличный или безналичный расчет; в кассе БУ «Карельская госфилармония», уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-	

телекоммуникационной сети «Интернет» БУ «Карельская госфилармония», уполномоченного лица)	
---	--

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонемент.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонемента содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонемента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 6) Копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи посетителя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния.
- 7) Копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи посетителя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником посетителя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным БУ «Карельская госфилармония», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку БУ «Карельская госфилармония» (или указать уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____
(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____.

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПОСЕТИТЕЛЯ БИЛЕТА
(ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА), АБОНЕМЕНТА (ЭЛЕКТРОННОГО АБОНЕМЕНТА),
СОДЕРЖАЩЕГО В ТОМ ЧИСЛЕ СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ
ДАННЫХ ПОСЕТИТЕЛЯ, НА ПРОВОДИМОЕ ЗРЕЛИЩНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ**

В Бюджетное учреждение «Карельская
государственная филармония»
185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул.
Кирова, д. 12
(или указать наименование и местонахождение уполномоченного
лица)

От _____
(указать фамилию, имя, отчество (последнее - при
наличии) посетителя (его представителя))

(указать наименование и номер документа, удостоверяющего
личность, кем и когда такой документ выдан)

Адрес: _____

Электронная почта: _____

Телефон: _____

Заявление

Прошу произвести возврат денежных средств за

_____ (указать билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент))

в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по собственной инициативе.

Наименование зрелищного мероприятия	
Дата, время и место проведения зрелищного мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента)	
Серия и номер билета, абонемента (уникальный номер электронного билета, электронного абонемента)	
Информация о форме оплаты покупки билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента) (наличный или безналичный расчет; в кассе БУ «Карельская госфилармония», уполномоченного лица или на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» БУ «Карельская госфилармония», уполномоченного лица)	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

- 1) Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя).
- 2) Оригинал неиспользованного билета, абонеента.
- 3) Распечатанная копия неиспользованного электронного билета, электронного абонеента содержащая реквизиты электронного билета, электронного абонеента.
- 4) Копия электронного кассового чека.
- 5) Копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя).

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:

- ☐ по телефону, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении.

О принятом решении об отказе в возврате денежных средств прошу уведомить меня:

- ☐ почтовым отправлением по адресу, указанному в настоящем заявлении;
- ☐ по электронной почте, указанной в настоящем заявлении;
- ☐ вручением уведомления об отказе в возврате денежных средств.

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 г. № 1491, а также с собственным порядком, утвержденным БУ «Карельская госфилармония», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку БУ «Карельская госфилармония» (или указать уполномоченное лицо) персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления либо до письменного отзыва согласия.

_____/_____
(дата) (подпись) (фамилия, инициалы)

Заявление принято: «__» _____ 20__ г. _____
(подпись, расшифровка).

Заявление зарегистрировано: «__» _____ 20__ г.

Решение о возврате: _____.