

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУК СО «СГДФ»
Л.Г. Скоырская
« 23 » марта 2023 г.

ПРАВИЛА ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
государственного автономного учреждения культуры Свердловской области
"Свердловская государственная детская филармония" (далее – Детская филармония)

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с "Основами законодательства Российской Федерации о культуре" (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей", ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, Правилами и условиями 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 (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 18 сентября 2020 г. № 1491, далее также – Правила и условия возврата билетов), а также Положением 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 (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. № 442).

2. Детская филармония предоставляет полную информацию о мероприятиях: программа, авторы, исполнители, ориентировочная продолжительность, категория информационной продукции и проч. Информация размещается на стендах кассового зала и на сайте Детской филармонии. Информацию о мероприятиях также можно получить по телефонам (343) 214-98-62, 214-98-68.

Приобретая входные билет(-ы) и (или) абонемент(-ы) на посещение спектакля, концерта, концертной программы, иных театрально-зрелищных, культурно-просветительных или зрелищно-развлекательных мероприятий, проводимых в Детской филармонии (далее соответственно – билеты, абонементы и мероприятия (зрелищные мероприятия)), покупатель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, а также соглашается с данными Правилами и Правилами посещения государственного автономного учреждения культуры Свердловской области "Свердловская государственная детская филармония".

3. Оплата билетов и абонементов производится посредством наличных или безналичных расчетов.

При реализации билетов и (или) абонементов в кассе Детской филармонии физическим лицам выдаются одновременно кассовый чек, сформированный в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации", и билет или абонемент по форме Минкультуры России.

При реализации билетов и (или) абонементов организациям и индивидуальным предпринимателям при оплате в безналичном порядке (кроме расчетов с использованием электронного средства платежа с его предъявлением) билеты и абонементы выдаются по форме Минкультуры России.

Кассовый чек, билет и абонемент содержат следующую информацию:

- название, дата и время начала зрелищного мероприятия;
- место проведения зрелищного мероприятия;
- место в зрительном зале;
- цена услуги

и иные сведения, предусмотренные действующим законодательством России.

Билеты и абонементы на мероприятия продаются только:

- в кассе Детской филармонии по адресу г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 36 (вход со стороны ТРЦ "Гринвич");
- в кассах и через сайты билетных партнеров Детской филармонии «Городские зрелищные кассы» (сайт kassy.ru), Kassir.ru (сайт kassir.ru), radario.ru;
- через сайт Детской филармонии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.sgdf.ru, виджет "Купить билет") и в группах Детской филармонии в социальных сетях;
- через уполномоченных на реализацию билетов и абонементов физических лиц, имеющих договор с Детской филармонией, информация о которых размещена на сайте Детской филармонии в сети "Интернет" (www.sgdf.ru).

В соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, билеты и абонементы, формы и реквизиты которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти (на момент утверждения настоящих правил – Министерством культуры Российской Федерации), билеты и абонементы, элементы оформления которых не соответствуют элементам оформления, установленным Детской филармонией и (или) содержащие исправления, поддельные билеты, поддельные абонементы являются недействительными, не дают права на посещение мероприятий и к возврату не принимаются.

4. За 30 минут до начала мероприятия касса Детской филармонии в первую очередь продает билеты на данное мероприятие.

5. При покупке билетов, абонементов в кассе покупатель обязан проверять их количество не отходя от кассы. Если покупатель обнаружил, что не все оплаченные билеты и (или) абонементы получены, после того, как он покинул кассовый зал, билеты и (или) абонементы считаются потерянными и могут быть восстановлены только при условии предъявления доказательств их покупки.

6. Обмен билетов (на другую дату, на другое мероприятие и проч.) производится только через их возврат, обмен абонементов - только через их возврат и не позднее чем за три дня до даты первого мероприятия, за исключением случаев, установленных пунктами 64 и 66 настоящих Правил.

7. Цены на билеты и абонементы устанавливаются Детской филармонией. Информация размещается в кассовом зале и на сайте Детской филармонии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.sgdf.ru), далее также – сайт Детской филармонии.

8. Детская филармония оставляет за собой право в любое время увеличивать цены на непроданные билеты и (или) абонементы, а также проводить акции и предоставлять скидки.

ЛЬГОТЫ, СКИДКИ

9. Условия предоставления скидок на билеты и (или) абонементы и размер скидок устанавливаются Детской филармонией. На момент утверждения настоящих Правил действуют следующие скидки на билеты и абонементы:

- "Акция" - 20% предоставляется при проведении акции "Новичок". Скидка действует при покупке билета онлайн через сайт Детской филармонии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.sgdf.ru);

- «Партнёрская»-25% предоставляется постоянным партнерам Детской филармонии (корпоративным клиентам);

- "Второй взрослый" - 50%, скидка предоставляется в кассе Детской филармонии при покупке 3-х билетов на концерты для детей от 1 до 5 лет, которые проходят в Детской филармонии в зале им. М.И. Павермана;

- «Гилмон»-50% предоставляется участнику Акции, проводимой на

площадке информационного партнера «Гилмон» <https://ekaterinburg.gilmon.ru/>. Скидка действует в кассе Детской филармонии при предъявлении купона и соблюдении условий Акции;

- «Единая социальная карта» - 5% предоставляется держателям ЕСК. Скидка действует в кассе Детской филармонии при предъявлении карты;
- "Корпоративная" - 50%, предоставляется работникам Детской филармонии при покупке билетов на мероприятия текущего репертуара, за исключением премьерных, фестивальных, новогодних мероприятий Детской филармонии, мероприятий с участием приглашенных коллективов и исполнителей и мероприятий, проводимых третьими лицами - контрагентами Детской филармонии. Скидка предоставляется на один билет на мероприятие при условии приобретения билета в кассе Детской филармонии с предъявлением купона, полученного в отделе продаж. Купон выдается однократно, независимо от продолжительности (количества сезонов) показа мероприятия;
- "Промо" - 10% - предоставляется при проведении рекламных акций при предъявлении соответствующего рекламного флаера либо при единовременной покупке двух концертов одной из программ для детей школьного возраста, проводимых в Детской филармонии;
- «Профсоюз» - 10% - предоставляется членам профсоюзных объединений на основании Договора о сотрудничестве с Детской филармонией, при предъявлении документа, установленного образца;
- «Кампус» - 40% - предоставляется студентам ВУЗов в рамках реализации проекта по поддержке студенчества «Кампус», при предъявлении документа, установленного образца;
- "Семья" - 5% - для многодетных семей. Предоставляется при предъявлении подтверждающего документа;
- Скидки по дисконтным картам ("Дисконтная карта") - от 5 до 10%, в зависимости от количества покупок. Предоставляются при наличии накопительной дисконтной карты или дисконтной карты Детской филармонии (см. пункты 10-16 настоящих Правил);
- Скидка в размере 75% при покупке билетов на мероприятия текущего репертуара Детской филармонии предоставляется:
 - ветеранам Великой Отечественной войны, ветеранам боевых действий, ветеранам труда. К указанным категориям относятся лица, перечисленные в статьях 2, 3 и 7 Федерального закона от 12 января 1995 года № 5-ФЗ "О ветеранах" соответственно.
 - инвалидам I, II, III групп,
 - лицу, сопровождающему группу при организованном посещении мероприятий Детской филармонии, если численность группы равна или превышает 25 человек. Скидка предоставляется одному сопровождающему.
- "Абонемент" - 20% - предоставляется при единовременной покупке билетов на все концерты одной из программ для детей дошкольного возраста, проходящих в Детской филармонии в зале им. М.И. Павермана;
- "Школьная" - 15% - при единовременной покупке билетов на три или более концерта одной из программ для детей школьного возраста, проводимых в Детской филармонии в Екатерининском зале и зале им. М.И. Павермана.

На основании мер поддержки участников специальной военной операции и членов их семей:

- **Участникам специальной военной операции** предоставляется скидка 50% от стоимости билета на текущее мероприятие;
- **Членам семей участников специальной военной операции** предоставляется скидка 50% от стоимости билета на текущее мероприятие;
- Участникам специальной военной операции, **получившим ранения**, предоставляется право бесплатного посещения текущего мероприятия ГАУК СО «СГДФ»
- **Членам семей ветеранов боевых действий специальной военной операции** предоставляется скидка 50% от стоимости билета на текущее мероприятие;

- **Членам семей инвалидов** участников боевых действий специальной военной операции предоставляется скидка 50% от стоимости билета на текущее мероприятие;
- **Членам семей погибших и умерших** участников специальной военной операции предоставляется право бесплатного посещения текущего мероприятия ГАУК СО «СГДФ»

Реализация перечисленных льгот и скидок возможна при предъявлении указанными категориями зрителей соответствующих документов, подтверждающих право на льготу/скидку.

Под мероприятиями текущего репертуара Детской филармонии понимаются спектакли, мюзиклы, концерты, иные театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, проводимые Детской филармонией. На мероприятия, проводимые в здании Детской филармонии третьими лицами, а также на фестивальные, новогодние мероприятия Детской филармонии и (или) мероприятия с участием приглашенных коллективов и исполнителей данная скидка не распространяется;

10. Детской филармонией выдаются два вида дисконтных карт, которые могут быть использованы при покупке **билетов** на мероприятия **Детской филармонии**:

- накопительная дисконтная карта (размер скидки – от 5 до 10% (включительно),
- дисконтная карта – пластиковая карта, выдаваемая в обмен на накопительную дисконтную карту после достижения максимальной скидки по накопительной дисконтной карте.

Карты обоих видов выдаются *физическим лицам* в порядке, установленном пунктами 12-14 настоящих Правил, не являются именными и имеют уникальные порядковые номера.

Накопительная дисконтная и дисконтная карты предоставляют право на получение скидок при покупке **билетов** на спектакли, концерты и иные зрелищные мероприятия **в кассе Детской филармонии, за исключениями, установленными пунктом 15 настоящих Правил.**

При покупке билетов, абонементов на мероприятия, проводимые в Детской филармонии третьим лицами, а также при онлайн-покупке билетов на мероприятия Детской филармонии скидки по накопительной дисконтной и (или) дисконтной картам не предоставляются.

11. Накопительная дисконтная и дисконтная карты являются собственностью Детской филармонии и выдаются бесплатно.

Детская филармония оставляет за собой право отменить либо изменить скидки по дисконтным картам. Соответствующая информация размещается на сайте Детской филармонии не позднее, чем за 30 (тридцать) дней до дня, с которого будут введены изменения.

12. Для получения *накопительной дисконтной карты* покупатель заполняет «Анкету для получения дисконтной карты государственного автономного учреждения культуры Свердловской области «Свердловская государственная детская филармония» (далее - Анкета) по форме, приведенной в Приложении к настоящим Правилам.

Анкета выдается по желанию покупателя при покупке билетов в кассе Детской филармонии (Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. 8 Марта, д. 36).

Заполнение Анкеты является обязательным условием получения *накопительной дисконтной карты*. Детская филармония гарантирует конфиденциальность указанных в Анкете персональных данных.

13. *Накопительная дисконтная карта* дает право на покупку билетов **в кассе Детской филармонии** со скидкой от 5 до 10% при ее предъявлении кассиру: скидка 5% предоставляется при первой покупке, увеличивается на один процент при каждой последующей покупке до достижения максимальной скидки - 10%.

На одно мероприятие по одной накопительной дисконтной карте скидка предоставляется не более чем на 5 билетов.

Отметки в соответствующих специальных полях накопительной дисконтной карты проставляются кассиром Детской филармонии.

14. Обязательным условием для получения дисконтной карты (размер скидки – 10%) является достижение максимальной скидки по накопительной дисконтной карте. При достижении скидки 10% накопительная дисконтная карта меняется на дисконтную карту. Замена производится при предъявлении накопительной дисконтной карты в кассе Детской филармонии.

На одно мероприятие по одной дисконтной карте скидка предоставляется не более чем на 5 билетов.

15. Скидки по дисконтной и накопительной картам не действуют на билеты на премьерные, фестивальные, новогодние мероприятия Детской филармонии, а также мероприятия с участием приглашенных коллективов и исполнителей. Детская филармония оставляет за собой право разово предоставлять скидки по дисконтным и накопительным картам на билеты на отдельные из вышеуказанных мероприятий. Информация о данных акциях будет размещаться в местах реализации билетов и на сайте Детской филармонии.

16. При покупке билетов владелец дисконтной карты должен предъявить карту кассиру *до* совершения покупки.

17. Скидки не суммируются.

Билеты и (или) абонементы (за исключением именных), реализованные Детской филармонией в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов и (или) абонементов, в том числе льготы, скидки, установленные в абзацах втором-шестом пункта 9 настоящих Правил), к возврату не принимаются.

Билеты со штампом (отметкой) «Благотворительный» могут быть возвращены только их покупателем (лицом, оплатившим благотворительные билеты).

БРОНИРОВАНИЕ БИЛЕТОВ И АБОНЕМЕНТОВ

18. Бронирование билетов и абонементов на мероприятия, проводимые Детской филармонией, производится:

- в кассе Детской филармонии, в том числе по телефону (343) 214-98-62,
- в отделе продаж Детской филармонии по телефону (343) 214-98-68,
- на сайте Детской филармонии,
- в кассах и на сайтах билетных партнеров Детской филармонии.

19. Забронированные билеты и абонементы должны быть выкуплены в трехдневный срок. Если билеты или абонементы не выкуплены в указанный срок, бронь снимается без информирования покупателя.

20. Для бронирования билетов и абонементов во всех случаях (бронирование в кассе, бронирование через сайт Детской филармонии или непосредственно на сайте билетной системы "Радарио" либо иных билетных операторов) используется автоматизированная система. Покупатель при бронировании должен сообщить (указать) номер телефона и адрес электронной почты (при наличии). Сообщая свою контактную информацию и иные персональные данные, покупатель дает согласие на их обработку, в противном случае бронирование не производится.

21. Бронирование начинается одновременно с началом продаж билетов, абонементов. Бронирование билетов завершается за 3 дня до даты мероприятия, бронирование абонементов – за 3 дня до дня проведения *первого* предусмотренного абонементом мероприятия.

Детская филармония имеет право изменить даты начала и окончания бронирования. Информация об изменениях во времени бронирования размещается на сайте Детской филармонии.

ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ), АБОНЕМЕНТОВ (ЭЛЕКТРОННЫХ АБОНЕМЕНТОВ), В ТОМ ЧИСЛЕ ИМЕННЫХ БИЛЕТОВ И ИМЕННЫХ АБОНЕМЕНТОВ

Общие положения

22. В случаях отказа посетителя от посещения проводимого Детской Филармонией мероприятия (пункты 29, 38, 46 настоящих Правил) посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате билета (электронного билета), абонемента (электронного абонемента), в том числе именного билета или именного абонемента, далее по тексту настоящего раздела вместе - "билет(ы), абонемент(ы) ", и возмещении денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, в сроки и на условиях, установленных настоящим разделом.

23. Заявление (пункты 29, 38, 46, 56 настоящих Правил) во всех случаях должно быть составлено по форме, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации.

24. Представление любого из заявлений, указанных в пунктах 29, 38, 46 и (или) 56 (с особенностями, установленными пунктами 57 и 58) настоящих Правил, в Детскую филармонию либо уполномоченному лицу производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя). В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

25. Любое из заявлений – поданное посетителем по причинам, не связанным с обстоятельствами, указанными в пунктах 38 и 46 настоящих Правил, поданное в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с болезнью посетителя (далее по тексту настоящего пункта - заявление о возврате в связи с болезнью) или подаваемое в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (далее по тексту настоящего пункта - заявление о возврате в связи со смертью родственника) - могут быть направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, *а заявление о возврате в связи с болезнью и заявление о возврате в связи со смертью родственника – также в электронной форме.* Во всех перечисленных случаях к заявлению должна быть приложена копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

26. Заявления и прилагаемые к ним документы принимаются и регистрируются Детской филармонией либо уполномоченным лицом в день их получения.

По требованию посетителя (его представителя) Детская филармония либо уполномоченное лицо делает отметку на копии заявления о получении заявления и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении (в случае, если в заявлении указано на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

Под уполномоченным лицом в настоящем разделе Правил и далее понимается уполномоченное Детской филармонией физическое или юридическое лицо, указанное на сайте Детской филармонии, у которых был приобретен билет или абонемент и на которое договором с Детской филармонией возложена обязанность по возмещению стоимости билета и абонемента.

На момент утверждения настоящих Правил уполномоченными лицами являются билетная система "Радарио" (сайт radario.ru), "Городские зрелищные кассы" (сайт kassy.ru), Kassir.ru (сайт kassir.ru).

27. Возврат билетов, абонементов, купленных в кассе Детской филармонии, осуществляется через кассу Детской филармонии.

Если иное не будет установлено указаниями Банка России, наличные деньги могут быть возвращены только в случае, если покупка была оплачена наличными деньгами. По письменному заявлению посетителя (его представителя) вместо возврата наличных денег может быть произведен возврат на карту.

При возврате билетов, абонементов купленных онлайн через сайт Детской филармонии

28. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Детской филармонией мероприятия посетителю по его инициативе возмещается в срок до 10 дней после даты мероприятия полная стоимость билета, абонемента.

Условия возврата стоимости билетов, абонементов при отмене, замене или переносе проводимых в Детской филармонии мероприятий, **организаторами которых выступили иные, чем Детская филармония, лица**, устанавливаются организаторами соответствующего мероприятия.

Положения, установленные абзацем первым настоящего пункта, применяются, если иное не установлено разделом "ОСОБЕННОСТИ ОТМЕНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ ПРИ УГРОЗЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И (ИЛИ) ВОЗНИКНОВЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ВВЕДЕНИИ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ" настоящих Правил.

В случае опоздания на мероприятие или непосещения мероприятия, в том числе по причине допущения зрителем нарушений Правил посещения Детской филармонии, стоимость билета, абонемента не возвращается. Исключения при непосещениях установлены пунктами 38-45, 46-53 настоящих Правил.

**Возврат билетов, абонементов
в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия
по его инициативе**

29. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Детской Филармонией мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель (его представитель) представляет заявление в Детскую филармонию либо направляет заявление почтовым отправлением (п. 25 настоящих Правил).

30. К заявлению о возврате билета, абонемента, приобретенных в кассе, прилагается оригинал неиспользованного билета или абонемента.

При возврате электронного билета или электронного абонемента к заявлению о возврате прилагается распечатанная копия электронного билета или электронного абонемента, содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонемента, а также копия электронного кассового чека.

31. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Детская филармония либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 37 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

32. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 37 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Детская филармония либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения, в письменном уведомлении, одним из следующих способов:

вручает уведомление об отказе посетителю (его представителю);

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 посетителю решения Детской филармонии либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

33. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) Детская филармония либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

Способ сообщения посетителю решения Детской филармонии либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Детская филармония либо уполномоченное лицо осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с пунктом 27 настоящих Правил.

34. Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент), составляет:

при возврате билета или абонемента не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия - 100 процентов цены билета или абонемента;

при возврате билета или абонемента менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия - 50 процентов цены билета или абонемента;

при возврате билета или абонемента менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия получить обратно 30 процентов цены билета или абонемента.

В случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия стоимость билета и (или) абонемента не возвращается.

35. По решению Детской филармонии именные билеты, именные абонементы могут приниматься к возврату на условиях повторной реализации. Соответствующая информация размещается на сайте Детской филармонии не позднее чем 10 дней до даты проведения соответствующего мероприятия.

36. Продажа электронных билетов и электронных абонементов на мероприятия Детской филармонии при использовании виджета "Купить билет" на сайте Детской филармонии производится исключительно билетным партнером Детской филармонии - билетной системой "Радарио" (сайт radario.ru).

В этой связи подача заявления о возврате в форме электронного документа производится непосредственно на имя и по электронному адресу билетной системой "Радарио" support@radario.co (пункт 15 Правил и условий возврата билетов).

37. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Детской филармонией зрелищного мероприятия по причинам, не связанным с болезнью посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, посетитель вправе вернуть билет, абонемент при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, не являются недействительными (см. п. 3 настоящих Правил);

б) заявление о возврате билета (электронного билета), в том числе именного билета, представлено в Детскую филармонию либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения зрелищного мероприятия;

в) заявление о возврате абонемент (электронного абонемент), в том числе именного, представлено в Детскую филармонию либо уполномоченному лицу не менее чем за 3 дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом зрелищного мероприятия;

г) билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) не приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе льготы, скидки, в отношении которых Детской филармонией принято решение о том, что такие билеты (электронные билеты), абонементы (электронные абонементы), за исключением именных, не будут приниматься к возврату (пункт 17 настоящих Правил);

д) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 23-25 и 30 настоящих Правил.

Возврат билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов), в том числе именных билетов, именных абонементов, на проводимые Детской филармонией зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя

38. Заявление о возврате билета, абонемент в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя (далее по тексту настоящего пункта и пунктов 39-43 настоящих Правил – заявление или заявление о возврате) может быть представлено либо направлено посетителем (его представителем) в соответствии с п. 23-25 настоящих Правил не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент).

К такому заявлению прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета или абонемент, в том числе именных билета, абонемент, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронного абонемент, содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонемент, 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 посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия.

39. В случае невозможности представления посетителем в срок, указанный в пункте 38 настоящих Правил, документов, указанных в подпункте "б" пункта 38 настоящих Правил, посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены посетителем в срок, указанный в пункте 38 настоящих Правил.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи с болезнью в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи с болезнью и документы, указанные в пунктах 24 и 38 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

40. Рассмотрение заявления и прилагаемых к нему документов осуществляется в течение 10 дней со дня их приема Детской филармонией либо уполномоченным лицом. В случае необходимости срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 39 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Детскую филармонию либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 38 настоящих Правил.

41. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов Детская филармония либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате

денежных средств за неиспользованный билет, абонемент либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения условий, указанных в пункте 45 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

42. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 45 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Детская филармония либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия указанного решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе;
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 посетителю решения Детской филармонии либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

43. Детская филармония либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, абонемента (с учетом положений пункта 55 настоящих Правил), уведомляет посетителя (его представителя) о таком решении по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Детской филармонии либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Детская филармония либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с пунктом 27 настоящих Правил.

44. Особенности возврата электронных билетов и электронных абонементов определены в пункте 36 настоящих Правил.

45. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Детской филармонией зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, посетитель вправе вернуть билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент), в том числе именной билет, именной абонемент, при соблюдении следующих условий:

а) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, не являются недействительными (пункт 3 настоящих Правил);

б) заявление о возврате в связи с болезнью и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 39 настоящих Правил) представлены в Детскую филармонию либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;

в) документы, указанные в пункте 38 настоящих Правил, 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 пунктами 23-25, 38 и 39 настоящих Правил;

д) представленные документы содержат достоверную информацию;

е) билет (электронный билет), в том числе именной билет, абонемент (электронный абонемент), в том числе именной абонемент, приобретены до возникновения у посетителя болезни, препятствующей посещению им зрелищного мероприятия.

Порядок и условия возврата посетителем билетов, абонементов на проводимые Детской филармонией зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии

46. Заявление о возврате билета, абонемент в случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью родственника (далее по тексту настоящего пункта и пунктов 47-53 настоящих Правил – заявление или заявление о возврате) может быть представлено либо направлено посетителем (его представителем) в соответствии с п. 23 - 25 настоящих Правил не позднее дня проведения зрелищного мероприятия, на которое посетителем приобретен билет (электронный билет) или абонемент (электронный абонемент).

К такому заявлению прилагаются:

а) оригинал неиспользованного билета или абонемент, в том числе именных, либо распечатанные копии неиспользованного электронного билета или электронного абонемент, содержащих реквизиты электронного билета или электронного абонемент, а также копия электронного кассового чека;

б) 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;

в) 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).

47. Если в день предоставления заявления о возврате предоставить документы, указанные в подпунктах "б" и "в" пункта 46 настоящих Правил, невозможно, посетитель вправе представить такие документы в течение 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы, предусмотренные настоящим разделом, представлены не позднее дня проведения мероприятия.

В случае подачи посетителем заявления о возврате в связи со смертью родственника в электронной форме посетитель представляет оригинал заявления о возврате в связи со смертью родственника и документы, указанные в пункте 46 настоящих Правил, не позднее 14 дней со дня проведения зрелищного мероприятия.

48. В течение 10 дней со дня приема заявления о возврате и прилагаемых к нему документов Детская филармония либо уполномоченное лицо осуществляет их рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

В случаях, предусмотренных пунктом 47 настоящих Правил, срок рассмотрения исчисляется со дня поступления в Детскую филармонию либо уполномоченному лицу в полном объеме документов, указанных в пункте 46 настоящих Правил.

49. По результатам рассмотрения заявления и прилагаемых к нему документов Детская филармония либо уполномоченное лицо принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в пункте 53 настоящих Правил, и сообщает об этом посетителю (его представителю).

50. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных пунктом 53 настоящих Правил, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, Детская филармония либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 5 дней со дня принятия такого решения одним из следующих способов:

вручает посетителю (его представителю) уведомление об отказе в возврате денежных средств;

направляет уведомление об отказе в возврате денежных средств заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении;

направляет копию уведомления об отказе в возврате денежных средств по адресу электронной почты, указанной в заявлении.

Способ сообщения посетителю решения Детской филармонии либо уполномоченного лица об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

51. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) в размере полной стоимости билета, абонемент (с учетом положений пункта 55 настоящих Правил), Детская филармония либо уполномоченное лицо не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения посетителю решения Детской филармонии либо уполномоченного лица о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате. Детская филармония либо уполномоченное лицо осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

Способ возврата денежных средств посетителю определяется в соответствии с пунктом 27 настоящих Правил.

52. Особенности возврата электронных билетов и электронных абонементов определены в пункте 36 настоящих Правил.

53. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Детской филармонией зрелищного 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, посетитель вправе вернуть билет, абонемент, при соблюдении следующих условий:

- а) билет, абонемент не являются недействительными (п. 3 настоящих Правил);
- б) заявление о возврате и прилагаемые к нему документы (за исключением случаев, предусмотренных пунктом 47 настоящих Правил) представлены в Детскую филармонию либо уполномоченному лицу либо направлены заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении не позднее дня проведения зрелищного мероприятия;
- в) документы, указанные в пункте 46 настоящих Правил, представлены в сроки, установленные настоящими Правилами;
- г) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными пунктами 23-25 и 46 настоящих Правил;
- д) представленные документы содержат достоверную информацию;
- е) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия;
- ж) смерть члена семьи посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета, абонемента.

**Особенности возврата посетителем абонементов
(электронных абонементов), в том числе именных абонементов,
в случае отказа посетителя от посещения мероприятия**

54. Абонементы (электронные абонементы), в том числе именные, на проводимые Детской филармонией зрелищные мероприятия реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного зрелищного мероприятия, входящего в абонемент, и не предусматривают право посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонемент.

55. Возврат полной стоимости абонемента в случае его возврата посетителем при отказе посетителя от посещения зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя 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 зрелищного мероприятия, входящего в абонемент.

ПОРЯДОК ПЕРЕОФОРМЛЕНИЯ ИМЕННЫХ БИЛЕТОВ, ИМЕННЫХ АБОНЕМЕНТОВ

56. Посетитель, приобретший именной билет или именной абонемент на проводимое Детской филармонией зрелищное мероприятие, вправе обратиться в Детскую филармонию не позднее 10 дней до дня проведения зрелищного мероприятия с заявлением о переоформлении именного билета или именного абонемента на другое лицо (далее - заявление о переоформлении).

57. Заявление о переоформлении представляется посетителем (его представителем), сведения о котором указаны в именном билете или именном абонементе в Детскую филармонию.

58. Представление заявления о переоформлении производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, сведения о котором указаны в именном билете или абонементе, а также документа, удостоверяющего личность лица, на которое переоформляется именной билет или именной абонемент.

Представление заявления о переоформлении представителем посетителя производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность представителя посетителя, и документов, подтверждающих законное представительство или оформленную надлежащим образом доверенность.

К заявлению о переоформлении прилагается согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной билет, именной абонемент.

59. Именной билет или именной абонемент, которые были приобретены в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов, переоформляются без дополнительной платы.

В случае если именной билет или абонемент были приобретены по льготной цене (для льготной категории граждан), то они могут быть переоформлены только на лицо, имеющее право на указанную льготу, и стоимость льготного билета или абонемента для лица, на которое переоформляется билет или абонемент, должна быть равна стоимости льготного билета, абонемента лица, указанного в билете или абонементе, предъявляемых на переоформление. В случае если стоимость льготного билета или абонемента превышает стоимость льготного билета или абонемента лица, указанного в билете, абонементе, предъявляемых на переоформление, переоформление возможно только при условии оплаты посетителем разницы между льготной стоимостью билета или абонемента, предъявленных на переоформление, и стоимостью билета или абонемента, установленной для категории посетителя, на которого переоформляется именной билет или именной абонемент.

В случаях, указанных в абзаце втором настоящего пункта, к заявлению о переоформлении прилагаются документы, подтверждающие право на льготу посетителя, сведения о котором указаны в именном билете или именном абонементе, и лица, на которое переоформляется именной билет или именной абонемент.

60. Переоформление именного билета или именного абонемента осуществляется Детской филармонией в день подачи заявления о переоформлении при условии соблюдения посетителем положений, предусмотренных в пунктах 23, 56 - 59 настоящих Правил.

ОСОБЕННОСТИ ОТМЕНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ ПРИ УГРОЗЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И (ИЛИ) ВОЗНИКНОВЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ВВЕДЕНИИ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ

61. При отмене или переносе мероприятий, проводимых Детской филармонией, в связи с введением режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части Детская филармония размещает

соответствующую информацию на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.sgdf.ru), далее по тексту настоящего раздела Правил - сайт.

Информация размещается не позднее 14 календарных дней с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации. Если определить дату и время проведения перенесенного мероприятия в этот срок невозможно, на сайте указывается, что они будут объявлены не позднее 6 месяцев с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации.

62. При отмене мероприятий Детская филармония или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 61 настоящих Правил, либо возместить посетителю полную стоимость билета или абонемент.

Возврат полной стоимости билета, абонемент осуществляется по инициативе посетителя не позднее 180 дней со дня его обращения:

- на сайт в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который они были оформлены и приобретены – при обращении о возврате электронного билета, абонемент;

- в Детскую филармонию или к уполномоченному лицу – в остальных случаях.

Посетитель вправе обратиться за возвратом стоимости билета, абонемент не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 61 настоящих Правил, при этом обращение в Детскую филармонию или к уполномоченному лицу может быть осуществлено не ранее даты отмены указанных режимов.

63. Возмещение стоимости билетов, абонементов реализованных Детской филармонией в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов, именных абонементов осуществляется в соответствии с пунктами 62 и 65 настоящих Правил.

64. При переносе мероприятия Детская филармония или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету или абонементу либо обменять его на ваучер (если на соответствующую дату форма ваучера утверждена Министерством культуры Российской Федерации) на данное мероприятие.

Обмен ранее приобретенного билета, абонемент на ваучер на перенесенное мероприятие осуществляется по инициативе посетителя:

- в день обращения посетителя об обмене билета, абонемент на ваучер в Детскую филармонию или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 26 настоящих Правил;

- в день обращения посетителя к уполномоченному лицу об обмене электронного билета, абонемент на электронный ваучер на перенесенное мероприятие с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен такой билет.

65. Перенесенное мероприятие, дата и время проведения которого не определены и не размещены на сайте Детской филармонии в течение 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 61 настоящих Правил, считается отмененным.

В таком случае Детская филармония или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета, абонемент (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

- в день обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемент (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в Детскую филармонию или к уполномоченному лицу;

- в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, абонемент (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет, абонемент (электронный ваучер).

Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета,

абонемент, ваучера на такое мероприятие не позднее 9 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 61 настоящих Правил.

66. Детская филармония обязана провести все мероприятия, *перенесенные* в связи с введением режимов, указанных в пункте 61 настоящих Правил, не позднее 18 месяцев с даты отмены указанных режимов.

Обмен ваучеров на перенесенное мероприятие на билет, абонемент начинается не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного мероприятия и производится по инициативе посетителя в день обращения.

Информация о начале обмена размещается на сайте Детской филармонии в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (www.sgdf.ru).

Обмен электронного ваучера на перенесенное мероприятие на электронный билет, абонемент производится с помощью того сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесенное мероприятие Детской филармонии обменивается на билет (электронный билет), абонемент, дающие право посетить перенесенное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу, которые обменивались на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, абонемента, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, абонемент, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу, которые обменивались на ваучер, посетителю с его согласия предоставляется билет, абонемент, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.