

Общество с ограниченной ответственностью «Филармоника»

197110. Санкт-Петербург, Южная дорога, д.15, лит. А, пом.9

ИНН 7813673069, КПП 781301001, ОГРН 1237800068670

г. Санкт-Петербург

07 августа 2023 года

ПРИКАЗ № 07-08-23/01-п

Об утверждении Положения о порядке реализации и возврата входных билетов
на посещение культурно-массовых мероприятий

В целях определения порядка реализации и возврата входных билетов на посещение культурно-массовых мероприятий, организуемых Обществом с ограниченной ответственностью «Филармоника»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке реализации и возврата входных билетов на посещение культурно-массовых мероприятий согласно приложению.
2. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



Н.П. Ильницкая

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке реализации и возврата входных билетов на посещение
культурно-массовых мероприятий

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке реализации и возврата входных билетов на посещение культурно-массовых мероприятий (далее – Положение), является локальным нормативным актом Общества с ограниченной ответственностью «Филармоника» (далее – Общество, Концертный зал) и разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации о культуре, Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их развитию», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Положение определяет порядок продажи и возврата входных билетов на концерт, развлекательную шоу-программу, иное зрелищно-развлекательное представление или культурно-массовое мероприятие, проведение которого Концертный зал организует на любых сценических площадках - на сцене Концертно-развлекательного комплекса «Альпенхаус», на сцене ресторана «Карл и Фридрих», на сцене любого другого заведения, привлеченного Концертным залом к проведению мероприятия (далее - мероприятие).

1.3. Входным билетом, указанным в пункте 1.2 Положения, является оформленный на бланке установленного образца билет, оплаченный потребителем услуг Концертного зала (далее – посетитель) и предоставляющий право посещения мероприятия (далее - билет).

1.4. Билет содержит:

наименование мероприятия;

место проведения мероприятия

время начала проведения мероприятия, а также место посетителя в зрительном зале;

стоимость билета.

1.5. Билет на мероприятие подтверждает факт заключения между посетителем и Концертным залом договора возмездного оказания услуг в сфере культуры, исполнителем по которому является Концертный зал, а также согласие посетителя с Положением.

1.6. Положение доводится до сведения посетителей путем размещения его на бумажном носителе в помещении, в котором проводится мероприятие также путем размещения его сканированного образа на официальном сайте Концертного зала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.alpenconcert.ru/>.

1.7. Концертный зал обязуется принять все зависящие от него меры и совершить все необходимые действия, чтобы мероприятия, заявленные в афише Концертного зала, состоялись в назначенное время, на должном техническом и художественном уровне.

1.8. Информация о мероприятиях, проводимых Концертным залом, включая наименования исполнителей, время начала мероприятий и др., размещена на официальном сайте Концертного зала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.alpenconcert.ru/>.

2. Правила и условия продажи билетов в билетных кассах Концертного зала

2.1. Билеты на мероприятия можно приобрести в билетных кассах Концертного зала (киосках), которые работают со среды по воскресенье (понедельник, вторник – выходные) с 12 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин. без перерыва на обед по адресу: Санкт-Петербург, Южная дорога, д.17 (далее – билетные кассы).

2.2. Продажа билетов в билетных кассах производится за наличный расчет и по банковским картам международных платежных систем VISA, MASTERCARD, МИР в российских рублях по указанным на билетах ценам.

2.3. В билетных кассах можно получить информацию о стоимости билетов, имеющихся в продаже.

3. Правила и условия продажи билетов официальными распространителями

3.1. Концертный зал заключает договоры на распространение билетов с билетными агрегаторами и иными специализированными организациями (далее – официальные распространители).

3.2. На основании заключенных с Концертным залом договоров официальные распространители реализуют билеты на мероприятия, в том числе электронные билеты, своими силами и средствами (программное обеспечение, кассы, сайты, персонал) и вправе печатать билеты на собственных бланках, если это предусмотрено условиями соответствующего договора.

3.3. Официальные распространители получают доступ к билетной информации в первый день свободной продажи билетов.

3.4. Продажа билетов официальными распространителями производится по ценам, указанным на билетах. Распространители вправе устанавливать собственные сборы за свои услуги, не входящие в стоимость билета, в соответствии со своими правилами реализации, которые Концертным залом не регулируются.

3.5. Список официальных распространителей билетов Концертного зала включает в себя:

- ООО «Кассир РУ» (<https://spb.kassir.ru/>);
- ООО «Тикет Бэст» (<https://afisha.yandex.ru/>);
- ООО «МДТЗК» (<https://spb.ticketland.ru/>);
- ООО «ДТЗК» (<https://www.bileter.ru/>);
- ООО «Филармония» (<http://www.alpenconcert.ru/>);
- ООО «Галактика» (<http://www.alpenhaus.ru/>);
- ООО «БирГартен» (<https://k-f.ru/>).

3.6. В случае приобретения билетов у иных лиц, не являющихся официальными распространителями билетов Концертного зала, Концертный зал не несёт ответственности за действительность таких билетов.

4. Возврат билетов

4.1. Посетитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг, указанного в пункте 1.5 настоящего положения, и вернуть билет Концертному залу.

4.2. Возврату подлежат целые, неповрежденные подлинники билетов, приобретенные в билетных кассах Концертного зала, а также у официальных распространителей.

4.3. Возврат билетов, приобретенных в билетных кассах Концертного зала, подлежат возврату в билетных кассах Концертного зала, а билеты, в том числе электронные, приобретенные у официальных распространителей подлежат возврату указанным официальным распространителям.

4.4. В случае повреждения, порчи и утраты билетов дубликаты не выдаются и стоимость билетов не возвращается. Стоимость билетов также не возвращается при отсутствии фискального кассового чека, выданного посетителю при приобретении билета.

4.5. Не подлежат возврату посетителем билеты, полученные по коллективным заявкам и полученные посетителем на безвозмездной основе. Возмездность приобретения билета должна быть подтверждена фискальным кассовым чеком.

4.6. В случае замены, отмены, переноса мероприятия стоимость приобретенного билета возвращается посетителю полностью. Посетитель вправе также обменять приобретенный билет на билет на другое мероприятие (по той же цене либо с доплатой, если новый билет дороже). При этом билеты принимаются (обмениваются) в следующие сроки:

при замене мероприятия – до начала проведения мероприятия;

при отмене мероприятия – в день отмены;

при переносе мероприятия – в течение трех рабочих дней со дня, когда должно было состояться перенесенное мероприятие.

4.7. В иных случаях возврат билета осуществляется посетителем в следующие сроки:

не позднее чем за 10 календарных дней до дня проведения мероприятия - с возвратом 100 % стоимости билета;

менее чем за 10, но не позднее чем за 5 календарных дней до дня проведения мероприятия - с возвратом 50 % от стоимости билета;

менее чем за 5, но не позднее чем за 3 календарных дней до дня проведения мероприятия - с возвратом 30 % от стоимости билета;

менее чем за 3 календарных дня до дня проведения мероприятия - билеты к возврату не принимаются и их стоимость посетителю не возвращается.

Удержание части стоимости билета в соответствии с настоящим пунктом производится для целей возмещения фактически понесенных Концертным залом расходов на привлечение посетителя, на инкассацию торговой выручки, заведение, продвижение, распечатку, передачу билетной информации, техническую поддержку серверов и т.д.

4.8. Реализация билетов на мероприятия, проводимые Концертным залом, может осуществляться на особых условиях в рамках специальных программ и акций. Билеты, реализованные на указанных условиях, возврату не подлежат.

4.9. В случае желания осуществить возврат билета и получить обратно уплаченные за билет денежные средства, посетитель (если иное не предусмотрено настоящим пунктом) подает письменное заявление в произвольной форме с указанием своих паспортных данных, и места фактического проживания, контактного телефона на имя генерального директора Концертного зала с обоснованием заявленных требований (далее – заявление). Примерная форма заявления приводится в приложении 1 к Положению.

В случае возврата билетов, приобретённых при помощи сайта <http://www.alpenconcert.ru/> в сети Интернет, посетитель может оформить возврат билетов путем заполнения специальной формы возврата билетов, размещённой на указанном сайте. Ссылка для перехода на форму возврата билетов содержится в сопроводительном письме Концертного зала, которое направляется посетителю по электронной почте вместе с приобретёнными им электронными билетами после их приобретения.

В случае возникновения любых затруднений или вопросов, связанных с возвратом билетов, посетителю следует обратиться за получением соответствующих разъяснений, направив письмо по электронной почте по адресу: alpenbilet@k-f.ru.

4.10. Вместе с заявлением посетитель передает подлежащий возврату билет, фискальный кассовый чек, полученный при приобретении билета, а также предоставляет Концертному залу письменное согласие на обработку его персональных данных по форме согласно приложению 2 к Положению.

4.11. Заявление подается непосредственно в билетную кассу Концертного зала.

4.12. При подаче заявления посетителю, по его просьбе, лицом, принявшим заявление, делается отметка о принятии заявления и билета на представленной посетителем копии заявления. При этом в отметке о принятии заявления указывается дата и время приемки заявления, состояние возвращаемого билета (в случае, если билет поврежден, указывается характер повреждения билета). В билетной кассе Концертного зала ведется журнал регистрации заявлений о возврате билетов.

4.13. Рассмотрение заявления и возврат денежных средств посетителю осуществляется в срок до 10 (десяти) рабочих дней со дня подачи заявления.

4.14. Возврат денежных средств посетителю, оплатившему стоимость билета наличными деньгами или по безналичному расчету производится в билетных кассах Концертного зала по результатам рассмотрения заявления.

4.15. В случае приобретения посетителем билета у официальных распространителей Концертный зал возвращает посетителю только стоимость билета. За возвращением комиссии посетитель вправе обратиться к официальным распространителям, которым была уплачена комиссия.

4.16. В исключительных случаях Концертный зал вправе произвести возврат стоимости билета либо его обмен по своему усмотрению без соблюдения порядка, предусмотренного Положением.

5. Особенности возврата билетов в период введения на территории Санкт-Петербурга режима повышенной готовности для органов управления и сил Санкт-Петербургской территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций

5.1. В период действия на территории Санкт-Петербурга режима повышенной готовности для органов управления и сил Санкт-Петербургской территориальной подсистемы единой государственной системы предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций, введенного пунктом 1 Постановления Правительства Санкт-Петербурга от 13.03.2020 № 121 «О мерах по противодействию распространению в Санкт-Петербурге новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» (далее – режим повышенной готовности) возмещение посетителям стоимости билетов осуществляется с особенностями, установленными настоящим разделом Положения.

5.2. Особенности возмещения стоимости билетов посетителям, установленные настоящим разделом Положения, основаны на положениях части 19 статьи 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», а также на нормах 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, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 420.

5.3. В случае замены, отмены, переноса мероприятия в связи с установлением запретов (ограничений) в условиях режима повышенной готовности Концертный зал размещает информацию об этом на своем официальном сайте.

5.4. Эта информация должна быть размещена в срок не позднее 14 календарных дней со дня отмены режима повышенной готовности.

5.5. В случае невозможности определить новую дату и время перенесенного мероприятия в указанный срок, эти сведения должны быть размещены в срок не позднее 6 месяцев со дня отмены режима повышенной готовности.

5.6. При отмене мероприятия Концертный зал (или официальный распространитель билетов Концертного зала) вправе предложить посетителю посетить то же или иное мероприятие после отмены режима повышенной готовности, либо возместить посетителю полную стоимость ранее приобретенного им билета.

5.7. При переносе мероприятия Концертный зал (или официальный распространитель билетов Концертного зала) вправе предложить посетителю посетить перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету, либо обменять ранее приобретенный посетителем билет на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие. Форма ваучера на перенесенное мероприятие утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

5.8. Обмен посетителю ранее приобретенного билета на ваучер на перенесенное мероприятие осуществляется, по его инициативе в следующие сроки:

в день обращения посетителя об обмене билета на ваучер на перенесенное мероприятие в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала), которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режима повышенной готовности;

в день обращения посетителя об обмене электронного билета на электронный ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала) с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", через который был оформлен и приобретен такой билет.

5.9. В случае, если Концертный зал не позднее 6 месяцев с даты отмены режима повышенной готовности не определил дату и время проведения перенесенного мероприятия и не разместил информацию об этом на своем официальном сайте в сети «Интернет», такое мероприятие считается отмененным и Концертный зал (или официальный распространитель билетов Концертного зала) обязан осуществить возврат полной стоимости билета (ваучера на перенесенное мероприятие) посетителю по его инициативе в следующие сроки:

в день обращения посетителя о возврате стоимости билета (ваучера на перенесенное мероприятие) в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала);

в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета (электронного ваучера на перенесенное мероприятие) в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала) с помощью сайта в сети "Интернет", через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

5.10. Концертный зал обязан провести все мероприятия, перенесенные ими в связи с введением запретов и ограничений в условиях режима повышенной готовности не позднее 18 месяцев со дня отмены режима повышенной готовности.

5.11. Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного мероприятия организация Концертный зал обязан начать обмен ваучеров на перенесенное

мероприятие на билет, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в сети "Интернет".

Обмен ваучеров на перенесенное мероприятие на билет осуществляется Концертным залом (или официальным распространителем билетов Концертного зала), посетителю по его инициативе в следующие сроки:

в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесенное мероприятие на билет в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала);

в день обращения посетителя об обмене электронного ваучера на перенесенное мероприятие на электронный билет в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала) с помощью сайта в сети "Интернет", через который был оформлен такой электронный ваучер.

5.12. Ваучер на перенесенное мероприятие обменивается на билет, дающий право посетить перенесенное мероприятие, дата и время которого были объявлены Концертным залом, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер.

Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета (указанные условия учитываются в совокупности).

В случае невозможности предоставить посетителю билет, дающий право посетить перенесенное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, который обменивался на ваучер, Концертным залом (или официальным распространителем билетов Концертного зала) предоставляется посетителю с его согласия билет, дающий право посетить перенесенное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

5.13. Возврат полной стоимости билета при отмене проводимых Концертным залом мероприятий в связи с установлением запретов и ограничений в условиях режима повышенной готовности осуществляется Концертным залом (или официальным распространителем билетов Концертного зала) посетителю по его инициативе в следующие сроки:

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала) с помощью сайта в сети "Интернет", через который были оформлены и приобретены;

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала). Обращение посетителя о возврате стоимости билета может быть осуществлено им не ранее даты отмены режима повышенной готовности.

5.14. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета в Концертный зал (или к официальному распространителю билетов Концертного зала) не позднее следующих сроков:

не позднее шести месяцев со дня отмены режима повышенной готовности в случае, указанном в пункте 5.6 настоящего Положения;

не позднее девяти месяцев со дня отмены режима повышенной готовности в случае, установленном в абзаце шестом пункта 5.9 настоящего Положения.

к Положению о порядке реализации и возврата
входных билетов на посещение культурно-массовых мероприятий,
утвержденному приказом ООО «Филармоника»
от 07.08.2023 № 07-08-23/01-п

Форма бланка заявления о возврате билета

ООО «Филармоника»
Генеральному директору
Н.П. Ильницкой

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____
(ФИО),

В связи с:

отменой/заменой/переносом мероприятия,

иные причины: _____ (указать)

прошу вернуть мне денежные средства за билет, приобретенный на мероприятие:

_____, (название, дата и время)
проводимое ООО «Филармоника».

Реквизиты билета: номер стола _____ место(а) _____, в количестве _____ шт.

На сумму _____ (_____) руб.

К заявлению прилагаются (проставьте отметку в соответствующем поле):

Билет.

Фискальный кассовый чек.

С пунктами 3.6, 4.4, 4.5, 4.9, 5.1 и 5.13 Положения о порядке реализации и возврата входных билетов на посещение культурно-массовых мероприятий, утвержденного приказом ООО «Филармоника» от __.08.2023 № __-08-23/01-п, ознакомлен.

Прошу осуществить возврат денежных средств:

1. Реквизиты банковской карты (при условии покупки билета в Кассе Концертного зала)

2. За наличный расчёт:

паспорт _____ № _____ выдан «__» _____ года

_____ Номер телефона _____

Сумма к выдаче составляет _____
(_____) руб.

Дата заполнения: «__» _____ 20__

Подпись _____

Заявление принято

«__» _____ 20__

ФИО кассира _____

Подпись _____

Приложение 2
к Положению о порядке реализации и возврата
входных билетов на посещение культурно-массовых мероприятий,
утвержденному приказом ООО «Филармоника»
от 07.08.2023 № 07-08-23/01-п

**СОГЛАСИЕ
НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Я, _____,
(ФИО)

паспорт _____ № _____ выдан «__» _____ года

даю свое согласие на обработку ООО «Филармоника» моих персональных данных, относящихся исключительно к перечисленным ниже категориям персональных данных: фамилия, имя, отчество; пол; дата рождения; тип документа, удостоверяющего личность; данные документа, удостоверяющего личность.

Я даю согласие на использование персональных данных исключительно в целях возврата билетов на мероприятие ООО «Филармоника» в соответствии с Положением о порядке реализации и возврата входных билетов на посещение культурно-массовых мероприятий, утвержденным приказом ООО «Филармоника» от __.08.2023 № __-08-23/01-п, а также на хранение данных об этих результатах на электронных носителях.

Настоящее согласие предоставляется мной на осуществление действий в отношении моих персональных данных, которые необходимы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу третьим лицам для осуществления действий по обмену информацией, обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Я проинформирован, что ООО «Филармоника» гарантирует обработку моих персональных данных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации как неавтоматизированным, так и автоматизированным способами.

Данное согласие действует до достижения целей обработки персональных данных или в течение срока хранения информации.

Данное согласие может быть отозвано в любой момент по моему письменному заявлению.

Я подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую по собственной воле и в своих интересах.

«__» _____ 20__ г.

Подпись

Расшифровка подписи