

Правила продажи и возврата билетов, абонементов на Международный музыкальный фестиваль «Ruskeala Symphony»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 09.10.1992 г. № 3612-1 «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 Государственного автономного учреждения Республики Карелия «Карельская государственная филармония» (далее – Филармония) и регламентирует порядок продажи, возврата билетов (электронных билетов) и абонементов (далее – билет, билеты) для слушателей на Международный музыкальный фестиваль «Ruskeala Symphony» (далее – фестиваль).

2. Правила продажи билетов

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

2.2. Билет – это бланк строгой отчетности установленной формы, дающий право посещения фестиваля. 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. Расчеты со слушателями при приобретении билетов на фестиваль осуществляются с применением контрольно-кассовой техники. Слушателю выдается на бумажном носителе либо направляется в электронной форме кассовый чек.

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

2.5. Получение информации о наличии свободных мест и бронировании билетов на фестиваль слушатель может осуществить по телефонам: 8 (8142) 76-92-08 (касса), 8 (8142) 77-45-57 (отдел по работе со слушателями) или самостоятельно на сайте Филармонии <https://ruskeala-symphony.com/>.

2.6. Продажа билетов производится в кассе, на сайте Филармонии <https://ruskeala-symphony.com/> и уполномоченными лицами.

2.7. Продажа билетов в кассах Филармонии:

Касса Филармонии расположена в административном здании по адресу: Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12.

В дни проведения фестиваля кассы Филармонии расположены на территории туристского объекта «Горный Парк Рускеала» по адресу: Республика Карелия, Сортавальский р-н, п. Рускеала.

Часы работы касс можно уточнить по телефонам: 8 (8142) 76-92-08 (касса), 8 (8142) 77-45-57 (отдел по работе со слушателями), +7 (921) 223-57-34 (горячая линия по вопросам фестиваля) или написав на адрес электронной почты: rs@kgfptz.ru.

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

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 фестиваль, завершается за 3 дня до даты проведения фестиваля.

2.8. Продажа билетов на сайте Филармонии

Электронные билеты формируются с использованием билетной системы «Tessero», 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 <https://ruskeala-symphony.com/> и начинается с момента открытия продажи билетов.

В процессе покупки билета слушатель указывает фамилию, имя, отчество, электронный адрес и телефон.

Слушатель несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на сайте под его именем.

Для оплаты билета потребуется действующая банковская карта. В том числе билет можно оплатить по программе «Пушкинская карта».

После проведения оплаты генерируется электронный билет, представляющий собой pdf-файл для распечатывания. Pdf-файл отправляется на электронную почту, указанную при заказе, а также ссылка на билет выводится на странице сайта, отображаемой после оплаты билета.

Для того чтобы воспользоваться электронным билетом, его необходимо сохранить в электронном виде на мобильном телефоне и/или распечатать, чтобы предъявить на входе на фестиваль. Распечатанный билет нельзя сгибать в том месте, где расположен QR-код.

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

При оформлении билетов за правильность предоставленной, количестве приобретаемых билетов, расценке выбранного билета ответственность несет слушатель, оформляющий заказ.

2.9. 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 фестиваль 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, должна составлять менее 10 процентов цены, указанной в приобретенном билете.

3. Правила возврата билетов

3.1. В случае отмены, замены либо переноса фестиваля слушателю по его инициативе возмещается в установленном порядке полная стоимость билета Филармонией.

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

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

Заявление о возврате представляется слушателем (его представителем) в Филармонию по адресу: Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12 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). В дни проведения фестиваля заявление о возврате может быть представлено слушателем (его представителем) в кассы Филармонии, расположенные на территории туристского объекта «Горный Парк Рускеала» по адресу: Республика Карелия, Сортавальский р-н, п. Рускеала.

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

Представление заявления о возврате в Филармонию 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 билета либо распечатанная копия электронного билета;
- б) копия электронного кассового чека.

Денежные средства выдаются слушателю в кассе Филармонии или перечисляются на счет (возврат денег за билет, оплаченный безналичным расчетом, производится только безналичным перечислением по реквизитам, с которых была произведена оплата за билет) в течение 10 дней со дня предоставления заявления о возврате слушателем (его представителем).

3.2. В случае отказа слушателя от посещения фестиваля слушатель вправе обратиться с заявлением о возврате билета и возмещении денежных средств за неиспользованный билет (Приложение № 2).

Заявление о возврате представляется слушателем (его представителем) в Филармонию по адресу: Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Кирова, д. 12 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 следующие сроки:

- не позднее дня проведения фестиваля, на которое слушателем был приобретен билет, в случае отказа слушателя от посещения фестиваля в связи с его болезнью либо со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации;
- не позднее чем за 1 день до дня проведения фестиваля, на которое слушателем был приобретен билет, в случае отказа слушателя от посещения фестиваля 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.

В дни проведения фестиваля заявление о возврате может быть представлено слушателем (его представителем) в кассы Филармонии, расположенные на территории туристского объекта «Горный Парк Рускеала» по адресу: Республика Карелия, Сортавальский р-н, п. Рускеала.

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

Представление заявления о возврате в Филармонию 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;
- б) копия электронного кассового чека;
- в) в случае отказа слушателя от посещения фестиваля в связи с его болезнью - 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 фестиваля, слушатель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения фестиваля при условии, что заявление о возврате и иные документы представлены слушателем в срок);
- г) в случае отказа слушателя от посещения фестиваля в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации - 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, 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).

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

Филармония 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 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 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 осуществляют возврат денежных средств слушателю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. Денежные средства выдаются слушателю в кассе Филармонии или перечисляются на счет (возврат денег за билет, оплаченный безналичным расчетом, производится только безналичным перечислением по реквизитам, с которых была произведена оплата за билет).

В случае отказа слушателя от посещения фестиваля слушатель вправе вернуть билет и получить обратно полную стоимость билета 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 позднее сроков, указанных в п. 3.2 настоящих Правил;

в) заявление о возврате и приложенные к нему документы представлены в соответствии с положениями, предусмотренными п. 3.2 настоящих Правил.

В случае отказа слушателя от посещения фестиваля 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, в день проведения фестиваля, Филармония не возвращает слушателю стоимость билета.

3.3. В случае отмены, замены либо переноса фестиваля 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».

3.4. 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 фестиваля 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.

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

3.6. **Возврат билетов, приобретенных на сайте Филармонии <https://ruskeala-symphony.com/>**, осуществляется через сайт <https://ruskeala-symphony.com/> и производится на общих условиях, указанных в разделе 3 настоящих Правил.

Заявка на возврат заполняется и отправляется слушателем на сайте <https://ruskeala-symphony.com/booking/return-request>. К заявке на возврат прилагается билет.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ О ВОЗВРАТЕ БИЛЕТА, АБОНЕМЕНТА В СВЯЗИ С ОТМЕНОЙ, ЗАМЕНОЙ, ПЕРЕНОСОМ МЕЖДУНАРОДНОГО МУЗЫКАЛЬНОГО ФЕСТИВАЛЯ «RUSKEALA SYMPHONY»

В Государственное автономное учреждение
Республики Карелия «Карельская государственная
филармония»
185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул.
Кирова, д. 12

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 (нужное отметить):

- отменой Международного музыкального фестиваля «Ruskeala Symphony»;
 заменой Международного музыкального фестиваля «Ruskeala Symphony»;
 переносом Международного музыкального фестиваля «Ruskeala Symphony»
прошу _____ произвести возврат денежных средств за

_____ (указать билет, абонемент)

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета, абонемента	
Серия и номер билета, абонемента	
Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента в кассе ГАУ РК «Карельская госфилармония» (наличный или безналичный расчет)	

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) Копия электронного кассового чека.
- 4) 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;
- 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, 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 ГАУ РК «Карельская госфилармония», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГАУ РК «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 БИЛЕТА, АБОНЕМЕНТА НА
МЕЖДУНАРОДНЫЙ МУЗЫКАЛЬНЫЙ ФЕСТИВАЛЬ «RUSKEALA SYMPHONY»**

В Государственное автономное учреждение
Республики Карелия «Карельская государственная
филармония»
185035, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул.
Кирова, д. 12

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 с отказом от посещения Международного музыкального фестиваля «Ruskeala
Symphony» (нужное отметить):

- по причине моей болезни;
 по причине смерти члена моей семьи или моего близкого родственника;
 по собственной инициативе
- прошу _____ произвести _____ возврат _____ денежных _____ средств _____ за

_____ (указать билет, абонемент)

Наименование мероприятия	
Дата, время и место проведения мероприятия	
Место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии))	
Стоимость билета, абонемента	
Серия и номер билета, абонемента	
Информация о форме оплаты покупки билета, абонемента в кассе ГАУ РК «Карельская госфилармония» (наличный или безналичный расчет)	

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) Копия электронного кассового чека.
- 4) Копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия (в случае отказа слушателя от посещения мероприятия в связи с его болезнью).
- 5) 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 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).
- 6) 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) (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).
- 7) 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;
- 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, 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 ГАУ РК «Карельская госфилармония», ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку ГАУ РК «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: _____.