

Государственное автономное учреждение культуры Владимирской области
«ВЛАДИМИРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

П Р И К А З

от 13.08.2026

№ 132

Об утверждении Положения о порядке реализации и возврата билетов государственного автономного учреждения культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония»

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300 1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54 ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 № 257, Уставом ГАУК ВО «Владимирская областная филармония»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке реализации и возврата билетов государственного автономного учреждения культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония» (Приложение № 1).
2. Ответственность за реализацию настоящего приказа возложить на заместителя директора Бутыреву Е.К.;
3. Первушину Д. Г. разместить Положение на официальном сайте ГАУК ВО «Владимирская областная филармония»;
4. Признать утратившим силу приказ ГАУК ВО «Владимирская областная филармония» от 19.11.2025 № 161 «Об утверждении Положения о Билетном хозяйстве государственного автономного учреждения культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор филармонии

В.Г. Мокану

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РЕАЛИЗАЦИИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ
ГОСУДАРСТВЕННОГО АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«ВЛАДИМИРСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке продажи и возврата билетов и абонементов Государственного автономного учреждения культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония» (далее — Положение) разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации», приказом Минкультуры РФ от 17.12.2008 № 257, Уставом ГАУК ВО «Владимирская областная филармония». Положение является неотъемлемой частью публичного договора возмездного оказания услуг, заключаемого между Государственным автономным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония» (далее — Филармония) и потребителями услуг (далее — Зритель) посредством приобретения билетов, и регламентирует порядок продажи и возврата билетов на культурные мероприятия, проводимые в Филармонии (далее — мероприятия).

1.2. Настоящее Положение доводится до сведения Покупателей путём размещения в общедоступных местах (на информационных стендах) в здании Филармонии, а также на официальном сайте Филармонии: <https://vladfilarmonia.ru/>.

1.3. Приобретая билет или абонемент на мероприятие Филармонии, Зритель заключает договор возмездного оказания услуг в сфере культуры. Билет представляет собой документ установленной формы, содержащий обязательную информацию об условиях договора с потребителем: наименование и вид оказываемой услуги, время и место оказания услуги, место в зрительном зале, цену услуги (билета или абонемента), возрастное ограничение.

1.4. Филармония обязуется принять все возможные меры для того, чтобы мероприятие, на которое Зритель приобрёл билет, состоялось в назначенные день и время. Администрация Филармонии оставляет за собой право вносить изменения в программы мероприятий, а также производить замену солистов.

Изменения в программе мероприятия не являются основанием для возврата билета.

1.5. Филармония вправе изменять условия настоящего Положения в одностороннем порядке, информируя Зрителей об изменениях путём размещения соответствующей информации на информационных стендах в здании Филармонии и на официальном сайте: <https://vladfilharmonia.ru/>.

1.6. В соответствии с Уставом ГАУК ВО «Владимирская областная филармония» и Положением «О платных услугах, предоставляемых Государственным автономным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная филармония», цены на билеты и абонементы устанавливаются Филармонией самостоятельно.

1.7. Филармония оставляет за собой право изменять цены на непроданные билеты.

2. Порядок продажи билетов и абонементов

2.1. Приобретая билет или абонемент на культурное мероприятие Филармонии, Зритель соглашается с настоящим Положением и Правилами посещения Филармонии и обязуется соблюдать их в обязательном порядке.

2.2. Зритель может приобрести входные билеты или абонементы на мероприятия:

- в кассе Филармонии по адресу: г. Владимир, проспект Ленина, д. 1;
- на официальном сайте Филармонии: <https://vladfilharmonia.ru/>;
- у официальных представителей Филармонии, действующих на основании трудовых договоров.

2.3. Филармония не несёт ответственности за поддельные билеты или абонементы, а также за билеты или абонементы, приобретённые у лиц, не являющихся официальными представителями Филармонии.

2.4. За 30 минут до начала концерта касса Филармонии в первую очередь осуществляет продажу билетов на текущий концерт.

2.5. Зритель самостоятельно несёт ответственность за сохранность билета или абонемента и за защиту от их копирования. В случае копирования билета или абонемента доступ на мероприятие предоставляется по билету или абонементу, который будет предъявлен первым. В целях исключения недоразумений и конфликтных ситуаций Филармония рекомендует не размещать фотографии и сканы билетов в социальных сетях и мессенджерах, а также не допускать возможности считывания мошенниками электронных кодов с бланков билетов, содержащих конфиденциальную информацию.

2.6. Льготные билеты можно приобрести в кассе Филармонии или у уполномоченного лица — только при предъявлении документа, подтверждающего право на льготу. Порядок льготного посещения мероприятий регулируется Положением о порядке льготного посещения мероприятий в ГАУК ВО «Владимирская областная филармония».

2.7. На абонементы льготы не распространяются.

2.8. Граждане, имеющие право на льготы, приобретают билеты при предъявлении паспорта и документов, подтверждающих право на льготу.

2.9. Скидки на билеты по корпоративным заявкам от организаций рассматриваются в индивидуальном порядке на основании предварительного письма от организации-приобретателя.

2.10. Скидки на билеты по корпоративным заявкам от распространителей рассматриваются в индивидуальном порядке.

2.11. Для привлечения посетителей учреждение вправе проводить маркетинговые мероприятия.

3. Порядок возврата билетов и абонементов

3.1. Общие основания и принципы возврата

3.1.1. Зритель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и вернуть билет при условии оплаты Филармонии фактически понесённых ею расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

3.1.2. Возврат стоимости билетов и абонементов осуществляется в порядке и на условиях, установленных настоящим Положением, Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ, а также Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491.

3.1.3. Возврат денежных средств (за исключением случаев автоматического возврата) производится только в кассе Филармонии на основании заявления Зрителя (Покупателя) и при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта).

3.1.4. Сданные Зрителем (Покупателем) билеты могут быть повторно реализованы кассой Филармонии.

3.1.5. Неиспользованный билет не даёт права входа на другие мероприятия.

3.2. Возврат билетов на отдельные мероприятия

3.2.1. Размеры возвращаемой суммы при отказе Зрителя по собственной инициативе определяются в зависимости от срока подачи заявления до дня проведения мероприятия:

- не позднее чем за 10 календарных дней — 100 % стоимости билета;
- с 9-го по 5-й календарный день включительно — 50 % стоимости билета;
- с 4-го по 3-й календарный день включительно — 30 % стоимости билета;
- менее чем за 3 календарных дня — возврат не производится.

3.2.2. Билеты не принимаются к возврату в следующих случаях:

- до концерта осталось менее трёх календарных дней (с учётом правил, установленных п. 3.2.1);
- Зритель опоздал на мероприятие либо не посетил его;
- Зритель нарушил Правила посещения концерта;
- билеты были приобретены в рамках специальных акций, в том числе со специальными скидками;
- билеты приобретены по коллективной заявке за счёт средств предприятий.

3.2.3. В случае отмены, переноса либо замены мероприятия по инициативе Филармонии:

- при отмене мероприятия стоимость билета возмещается в размере 100 % в срок до 10 календарных дней после даты мероприятия;
- при переносе концерта на более позднюю дату возмещается 100 % стоимости билета при условии, что билет сдан до первоначальной даты проведения мероприятия;
- при переносе концерта на более раннюю дату билет может быть возвращён не позднее первоначальной даты начала концерта с возвратом 100 % стоимости билета.

3.2.4. Возврат билетов, приобретённых через автоматизированные системы, осуществляется самостоятельно в соответствии с инструкциями, размещёнными на соответствующих сайтах.

3.2.5. Возврат денежных средств за билеты, приобретённые в безналичном порядке, производится также в безналичном порядке на счёт, с которого была произведена оплата. Возврат по электронным билетам осуществляется на банковскую карту, с которой был оплачен заказ. Сроки возврата зависят от банка-эмитента.

3.2.6. Комиссия, уплаченная при покупке билета онлайн, не подлежит

возврату.

3.2.7. В случае повреждения, порчи или утраты билета и (или) кассового чека дубликат не выдаётся, денежные средства не возвращаются.

3.3. Возврат стоимости абонементов

3.3.1. Возврат стоимости абонемента осуществляется в случаях:

- отказа посетителя от посещения мероприятий по собственной инициативе;
- документально подтверждённой болезни посетителя либо смерти члена его семьи/близкого родственника;
- отмены, замены либо переноса зрелищного мероприятия по инициативе Филармонии.

3.3.2. Сроки подачи заявления:

- при отказе по собственной инициативе — не позднее чем за 3 календарных дня до дня проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия;
- при болезни или смерти близкого родственника — не позднее дня проведения первого мероприятия, предусмотренного абонементом, с приложением подтверждающих документов. Допускается представление документов в течение 14 календарных дней с даты мероприятия при наличии уважительных причин, подтверждённых документально.

3.3.3. К заявлению о возврате прилагаются:

- документ, удостоверяющий личность посетителя (оригинал при личной подаче либо нотариально заверенная копия/скан при дистанционной);
- оригинал абонемента с кассовым чеком;
- при болезни — листок нетрудоспособности, медицинская справка либо выписка из стационара;
- при смерти родственника — копия свидетельства о смерти и документы, подтверждающие родство;
- при подаче через представителя — доверенность либо документы, подтверждающие законное представительство.

3.3.4. Для целей расчёта суммы возврата днём проведения зрелищного мероприятия признаётся дата первого фактически состоявшегося мероприятия из числа предусмотренных абонементом. При переносе или замене первого мероприятия датой проведения считается дата фактически состоявшегося первого мероприятия.

3.3.5. Частичный возврат стоимости абонемента за отдельные мероприятия не производится.

3.3.6. Для абонементов, приобретённых в рамках специальных программ и акций (в т. ч. по «Пушкинской карте»), действуют особые условия возврата, установленные правилами соответствующей программы.

3.3.7. Именные абонементы подлежат возврату при предъявлении документа, удостоверяющего личность, данные которого совпадают с данными, указанными при оформлении абонемента.

Приложение № 1
ГАУК ВО «Владимирская
областная филармония»
№132 от 13 августа 2026 г.

Директору ГАУК ВО «Владимирская
областная филармония» Мокану В.Г.

(ФИО покупателя, адрес проживания, номер удостоверяющего документа)

телефон _____

Заявление

Прошу вернуть мне денежные средства за билеты / абонементы в сумме : _____
(ненужное зачеркнуть)

_____ руб.

на концерт ГАУК ВО «Владимирская областная филармония», который состоится

Дата концерта _____ Время _____ Ряд _____ Место _____

Название _____

Способ оплаты: наличный расчет / безналичный расчет
(ненужное зачеркнуть)

Причина возврата _____

Приложение:

Кассовый чек № _____ от _____ г.

Билет в количестве _____ шт.

Подпись _____ / _____
(расшифровка)

Дата _____ г.

Заявление принял _____ / _____
(подпись) (расшифровка)

_____ г.
(дата принятия заявления)

Настоящим Покупатель подтверждает свое согласие с указанными выше условиями и дает согласие на обработку персональных данных при оформлении возврата.

Покупатель подтверждает, что ознакомлен с условием возврата денежных средств.

Денежные средства в сумме _____ (_____
(сумма прописью)
_____) руб. мною получены.

Подпись _____ / _____
(расшифровка)

Дата _____