



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУК «Гаврнх
им. П. М. Милославова

В. Н. Натаров

«15» сентября 2023 г.

г. Самара

**ПРАВИЛА
ПРОДАЖИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА КОНЦЕРТЫ
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АКАДЕМИЧЕСКИЙ ВОЛЖСКИЙ РУССКИЙ НАРОДНЫЙ ХОР
ИМ. П. М. МИЛОСЛАВОВА»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий документ содержит основные положения и правила, которые регулируют взаимоотношения покупателя и ГБУК «Гаврнх им. П.М. Милославова» (далее по тексту – Волжский хор) при продаже (возврате) билетов.
- 1.2. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 782 Гражданского кодекса РФ. Настоящие Правила доводятся до сведения зрителей путем размещения в кассе и на официальном сайте Волжского хора <http://www.volgachoir.ru>
- 1.3. Приобретая билет на концерт/ы Волжского хора, покупатель подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Волжским хором, а также соглашается с правилами продажи и возврата билетов и правилами посещения концертов. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем выдачи покупателю билета.
- 1.4. Билет представляет собой бланк строгой отчетности установленной формы (Приказ Министерства культуры РФ № 702 от 29.06.2020 г.). Билет содержит информацию: сведения об организации исполнительских искусств, вид билета (билет или электронный билет), серию и номер билета или уникальный номер электронного билета, знак информационной продукции, сведения о зрелищном мероприятии (наименование зрелищного мероприятия, дата, время и место его проведения, стоимость билета (в том числе электронного билета), место размещения посетителя (место, ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала (при наличии), сведения о посетителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) указываются в случае реализации именных билетов (в том числе электронных именных билетов), сведения об изготовителе бланка билета и иная информация.
- 1.5. Билет не дублируется, при необходимости покупатель может изготовить ксерокопию билета для финансовой и налоговой отчетности самостоятельно.
- 1.6. Билет с исправлениями, наклейками и существенными для идентификации повреждениями является недействительным и освобождает Волжский хор от каких-либо обязательств по нему. Покупатель несет всю полноту ответственности за подлинность билета в случае приобретения его с рук у физических лиц, не являющихся представителями Волжского хора.
- 1.7. Билет действителен для одного лица, независимо от возраста, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2.6 настоящих правил.
- 1.8. В соответствии с требованиями Федерального закона от 29.12.2010 N 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» при приобретении билета следует обращать внимание на возрастные ограничения при посещении

мероприятия (информация указывается на афишах и билетах), ответственность за несоблюдение данного условия лежит на родителях.

2. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ

- 2.1. Билеты на концерты Волжского хора продаются только через официальные сети:
 - касса, расположенная в здании по адресу: г. Самара, ул. Галактионовская, 107;
 - интернет-продажи через сайт Волжского хора <http://www.volgachoir.ru>;
 - городские билетные кассы, расположенные в торговых центрах, концертные площадки по месту проведения мероприятия;
 - через агентов по реализации билетов, действующих на основании Договора.
- 2.2. Оплата билетов в кассе Волжского хора осуществляется по выбору покупателя: наличными деньгами или банковской картой через терминал.
- 2.3. Цены на билеты Волжский хор устанавливает самостоятельно. Информацию о ценах можно получить в кассе и на сайте Волжского хора, в театрально-концертных кассах.
- 2.4. Информация о концертах и мероприятиях Волжского хора своевременно размещается на сайте <http://www.volgachoir.ru> и в кассе Волжского хора, в печатных и электронных СМИ, других рекламных изданиях, в театрально-концертных кассах. *Подробную информацию о концертах можно получить по телефону: (846) 333-76-67*
- 2.5. Продажа билетов на концерты начинается не менее чем за 30 дней до назначенной даты концерта, осуществляется в кассе и на сайте Волжского хора, через электронную систему в театрально-концертных кассах, и агентами по реализации билетов.
- 2.6. Продажа билетов на детские мероприятия осуществляется для детей старше 3-х лет.
- 2.7. Не рекомендуется посещение вечерних концертных мероприятий детьми до 6-ти лет.

3. ПРОДАЖА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В БИЛЕТНО-ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЕ НА САЙТЕ ВОЛЖСКОГО ХОРА

- 3.1. Для заказа и приобретения билетов на сайте Волжского хора необходимо:
 - Выбрать нужное мероприятие и нажать кнопку «Купить билет» или «Купить онлайн»
 - На схеме зала выбрать места и нажать кнопку «Добавить». Ввести личные данные: имя и фамилия, мобильный телефон, e-mail.
 - Ознакомиться с правилами покупки билетов и отметить галочкой согласие с правилами.
 - Нажать кнопку «Перейти к оплате».
 - Ввести данные личной банковской карты и нажать кнопку «Оплатить», ввести в соответствующее поле код подтверждения платежа, полученный в смс от банка, и нажать кнопку «Оплатить». Электронные билеты отправляются на указанную электронную почту.
 - Если платеж не проведен, заказанные билеты вновь поступят в продажу в течение 20 минут с момента оформления заказа. Повторить попытку оплаты билетов возможно в течение 20 минут после оформления заказа. Продажа билета на концерт завершается за 10 минут до начала.
- 3.2. Электронные билеты не подлежат копированию. В случае копирования бланков электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только тому зрителю, чьи паспортные данные совпадут с ФИО заказчика на бланке электронного билета!
- 3.3. Волжский хор не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта.
Бронирование билетов в кассе Волжского хора не осуществляется.

4. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ПО ИНИЦИАТИВЕ ЗРИТЕЛЯ

- 4.1. При покупке в кассе возврат билетов на концерты Волжского хора производится по месту приобретения не позднее, чем за 1 день до даты концерта.
- 4.2. Для оформления возврата билета, приобретенного в кассе Волжского хора, необходимо обратиться в кассу Волжского хора, оформить заявление на возврат средств (форма

заявления у кассира), предъявить кассиру билеты, чек, банковскую карту, паспорт. В случае оплаты билетов банковской картой возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту Клиента в течение 3-30 дней в зависимости от работы банка-эмитента. Возврат стоимости сданных билетов производится ежедневно с 15:00 до 18:00 часов, при условии наличия денежных средств в кассе, но не позднее 10 (десяти) дней с момента обращения с требованием по возврату (ст. 31 и ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

- 4.3. Возврат электронных билетов на концерты Волжского хора осуществляется Клиентом **самостоятельно** из Электронного билета, находящегося в электронной почте Клиента, указанной при покупке, по ссылке «Вернуть билет» и на основании «Заявления» (размещено на сайте <http://www.volgachoir.ru>), отправленного на почту volgachoir@mail.ru не позднее, чем за 1 день до даты концерта.
- 4.4. В случае отказа посетителя от посещения концерта Волжского хора 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, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.
- 4.5. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.
- 4.6. Волжский хор оставляет за собой право не принимать к возврату билеты на концерты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки).
- 4.7. В случае повреждения, утраты и порчи билетов дубликаты не выдаются и деньги не возвращаются.
- 4.8. Возврату подлежат оригиналы билетов, приобретенные только в кассе Волжского хора с неповрежденным контролем. Ответственность за поддельные билеты Волжский хор не несет.
- 4.9. В случае опоздания или непосещения концерта, нарушения Правил посещения, стоимость билета не возвращается.

5. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ ПРИ ОТМЕНЕ, ЗАМЕНЕ ИЛИ ПЕРЕНОСЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- 5.1. При отмене, замене или переносе мероприятия покупатель вправе вернуть Волжскому хору купленные билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6.
- 5.2. При переносе или замене концерта билеты действительны, но по желанию покупателя могут быть возвращены по месту приобретения.
- 5.3. Возврат билетов в случаях замены или переноса мероприятия производится до назначенного времени начала мероприятия в день его проведения.
- 5.4. В случае переноса концерта на более раннюю дату, билет может быть возвращен не позднее первоначальной даты начала концерта.
- 5.5. При отмене мероприятия, возврат билетов производится, начиная со дня распоряжения об отмене до даты мероприятия и в течение десяти календарных дней после.
- 5.6. Денежные средства за возвращенные билеты выплачиваются согласно ценам, указанным на билете.
- 5.7. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.
- 5.8. При отмене концерта или переносе на другую дату Волжский хор информирует обладателя билета:
 - объявлением в кассе Волжского хора;
 - разместив информацию на сайте <http://www.volgachoir.ru>;

- разместив информацию на официальных страницах Волжского хора в социальных сетях: Вконтакте, Телеграмм и Одноклассники.

5.9. Волжский хор имеет право изменять правила продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их в кассе Волжского хора и на официальном сайте, не менее чем за десять дней до начала вступления в силу изменений.

5.10.1. При отмене концерта заявления на возврат принимаются в течение 10 дней с даты отмены концерта. При переносе концерта на более позднюю дату, чем заявлена в билете – заявления на возврат принимаются на позднее 3-х дней до новой даты концерта.

5.10.2. Для оформления возврата билета, приобретенного в кассе Волжского хора, необходимо обратиться в кассу Волжского хора, оформить заявление на возврат средств (форма заявления у кассира), предъявить кассиру билеты, чек, банковскую карту, паспорт.

5.10.3. Оформление возврата электронных билетов на концерты Волжского хора осуществляется Клиентом **самостоятельно** из Электронного билета, находящегося в электронной почте Клиента, указанной при покупке, по ссылке «Вернуть билет» и на основании «Заявления» (размещенно на сайте <http://www.volgachoir.ru>), отправленного на почту volgachoir@mail.ru не позднее, чем за 1 день до даты концерта.

5.10. 4. Денежные средства возвращаются на банковскую карту Клиента, с которой была произведена оплата, в течение 30 календарных дней.

6. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ 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

6.1. 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, информация об отмене или переносе концерта размещается Волжским хором не позднее 14 календарных дней с даты отмены действия указанных режимов.

6.2. В случае невозможности в установленный в п. 3.1. срок определить дату и время проведения концерта, Волжский хор размещает на своем официальном сайте <http://www.volgachoir.ru> информацию о переносе концерта, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных режимов.

6.3. Волжский хор обязуется провести все зрелищные мероприятия, перенесенные в связи с введением указанных режимов, не позднее 18 месяцев с даты отмены данных режимов.

6.4. Если в течение 6 месяцев с даты отмены указанных режимов новая дата мероприятия не определена, обратиться за возвратом денежных средств можно в течение 9 месяцев с даты отмены особых режимов.

6.5. В случае отмены мероприятия в связи с действием указанных режимов Волжский хор обязуется вернуть денежные средства за билет/абонемент в течение 180 дней с даты обращения посетителя.

6.6. Для оформления возврата билета, приобретенного в кассе Волжского хора, необходимо обратиться в кассу Волжского хора, оформить заявление на возврат средств (форма заявления у кассира), предъявить кассиру билеты, чек, банковскую карту, паспорт.

6.7. Оформление возврата электронных билетов на концерты Волжского хора осуществляется Клиентом **самостоятельно** из Электронного билета, находящегося в электронной почте Клиента, указанной при покупке, по ссылке «Вернуть билет» и на основании «Заявления» (размещенно на сайте <http://www.volgachoir.ru>), отправленного на почту volgachoir@mail.ru не позднее, чем за 1 день до даты концерта.

6.8. Возврат стоимости билетов, проданных со скидкой, по отмененным, перенесенным или замененным мероприятиям осуществляется с учетом полученных скидок.