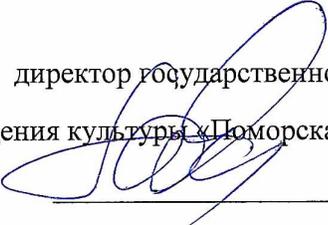


УТВЕРЖДАЮ  
директор государственного бюджетного  
учреждения культуры «Поморская филармония»  
  
Н.А. Гайкович  
«22» декабря 2025 г.

## **Правила продажи и возврата билетов, на мероприятия и правила посещения мероприятий**

### **1. Термины и Определения:**

В настоящем документе нижеприведенные определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

Мероприятие - концерт, фестиваль, а также любое иное театрално-зрелищное, культурно-массовое, зрелищно-развлекательное или иное зрелищное мероприятие.

Билет, электронный билет – документ, удостоверяющий право Посетителю на посещение Мероприятия, указанного в билете при предъявлении билета и наличии соответствующего кассового чека.

Абонемент, электронный абонемент - документ, подтверждающий право посещения Посетителя несколько объединённых мероприятий, указанных в абонементе в течение срока, указанного в абонементе.

Организатор - лицо (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, физическое лицо), осуществляющее организацию и проведение Мероприятия, ответственное перед Посетителями Мероприятия за надлежащее качество оказанных услуг по проведению Мероприятия и которое указано в качестве такового в билете, абонементе.

Уполномоченное лицо по реализации билетов - юридическое или физическое лицо, в том числе индивидуальный предприниматель, которому Филармония передала права и обязанности по реализации билетов и абонементов на основании заключенных с таким лицом договоров.

Перенос мероприятия - изменение даты и /или времени начала мероприятия.

Кассовый чек - первичный учетный документ, сформированный в печатной или электронной форме, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Номинальная стоимость билета - цена посещения мероприятия, которую устанавливает Организатор мероприятия и указывает на Билете.

Услуга - проведение мероприятия, экскурсии, посещение которого/ой возможно при предъявлении билета/абонемент.

Посетитель - гражданин, имеющий намерение приобрести билет, абонемент, либо купивший билет, абонемент на мероприятие/экскурсию для личных, семейных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Покупатель - физическое лицо, осуществившее покупку билетов или абонементов.

## **2. Общие положения:**

2.1 Настоящие Правила продажи билетов на мероприятия (далее — Правила) ГБУК АО «Поморская филармония» (далее — Филармония) регламентируют порядок продажи, бронирования и возврата билетов на мероприятия, организатором которых является Филармония.

2.2 Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Постановление 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»;
- Постановление Правительства РФ от 03.04.2020 г. N 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»;
- Уставом Филармонии.

2.3 Настоящие Правила доводятся до сведения Посетителей путем размещения на официальном сайте Филармонии, на доске информации в кассовых залах и в местах реализации указанных в п.3.1. Правил. Также любой Посетитель Филармонии может ознакомиться с настоящими Правилами, обратившись к администратору Филармонии.

2.4 Настоящие Правила являются договором публичной оферты, покупка Билета является безоговорочным принятием (акцептом) Посетителем всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора (п. 3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Филармонией и Посетителем при покупке-продаже билетов.

2.5 Акцепт настоящей оферты Посетителем путем совершения одного из следующих действий:

- совершение любых действий, направленных на бронирование, формирование и оформление Билета на сайте или в кассе Филармонии, у уполномоченного лица;
- оплаты Посетителем Билета при его приобретении.

2.6 Принятие Посетителем положений настоящей оферты осуществляется путем совершения им действий, указанных в подпункте 2.5. настоящей Оферты (акцепт Оферты). Совершение акцепта Посетителем настоящей Оферты производится добровольно и в полном объеме.

3. Порядок продажи и бронирования билетов в кассах Филармонии

3.1 Продажа билетов производится в кассах Филармонии по адресам:

Ул. Карла Маркса, 3 (Камерный зал)

Пл. Ленина, 1

Пер. Банковский, 3.

3.2 Посетитель также может купить билеты у Уполномоченных лиц по реализации билетов. Информация об Уполномоченных лицах по реализации билетов размещается на официальном сайте Филармонии.

3.3 Билет оформляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 N 702.

3.4 Посетитель при бронировании билетов по телефону сообщает кассиру необходимую информацию о своих персональных данных, контактные данные для связи. Кассир бронирует в программе билет на ФИО посетителя с указанием телефона и срока бронирования.

3.5 Срок брони составляет от 3-х до 10 дней с момента бронирования, по истечении которого заказ аннулируется. Филармония оставляет за собой право сократить данный срок, сообщив об этом Посетителю при оформлении брони, либо закрыть возможность предварительного бронирования на определенное мероприятие. По согласованию с начальником отдела информации сроки бронирования на некоторые мероприятия могут быть увеличены.

3.6 Филармония оставляет за собой право отказать Посетителю в бронировании при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса, в том числе, при большом количестве неоплаченных заказов.

3.7 Лимит одновременного заказа (бронирования) билетов Посетителем составляет 6 (шесть) шт. на одно мероприятие при наличии такого количества свободных для продажи

билетов. В случае коллективной заявки на билеты количество билетов и сроки бронирования согласовываются с начальником отдела информации.

3.8 Продажа билетов в кассах Филармонии производится за наличный расчет или по банковским картам международных платежных систем MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР» в российских рублях по номинальной стоимости билета, указанной на билетах.

3.9 Билет, распечатанный на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек, не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность билета.

3.10 Продажа билетов в кассах Филармонии осуществляется с соблюдением требований Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ (далее - федеральный закон № 54-ФЗ) «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

В соответствии с требованиями федерального закона № 54-ФЗ кассир вместе с билетом, распечатанным на информационном бланке, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты Мероприятия и предъявить его по требованию администрации Филармонии на входе или при возврате Билета во всех допустимых законом случаях.

3.11 Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность билета в случае его приобретения у физических лиц или организаций, не указанных на сайте Филармонии в качестве уполномоченных лиц по реализации билетов и не имеющих заключенных договоров с Филармонией на распространение билетов.

3.12 Информация о режиме работы касс, информации о мероприятиях размещается на информационных площадях в кассах и на официальном веб-сайте Филармонии.

4. Продажа билетов гражданам, имеющим право внеочередной покупки в кассе Филармонии:

4.1 На основе законодательства Российской Федерации, следующие категории граждан имеют право на покупку вне очереди при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документов, подтверждающих принадлежность к соответствующей категории:

4.1.1 Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы;

4.1.2 Герои Социалистического Труда, Герои Труда Российской Федерации, полные кавалеры ордена Трудовой Славы;

4.1.3 Ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, жители блокадного Ленинграда, бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.

5. Отмена, замена или перенос мероприятия. Возврат стоимости Билетов, Абонементов.

5.1 Возврат Билетов и получение денежных средств за билеты, осуществляется по месту их приобретения.

За Билеты приобретенные:

5.1.1 в кассах филармонии - возврат оформляется в кассах Филармонии по адресу:  
г. Архангельск, ул. Карла Маркса, 3 (Камерный зал),  
г. Архангельск, пл. Ленина, 1,  
г. Архангельск, пер. Банковский, 3.

5.1.2 на сайте Поморской филармонии билеты реализуются с использованием Оператора — ООО «Гриф Т». Организация, являющаяся владельцем Системы по адресу: <https://quicketickets.ru/pomorskaya-filarmoniya>.

5.1.3 у сторонних организаций либо уполномоченных лиц - возврат оформляется только данными организациями, уполномоченными лицами.

#### Отмена Мероприятия.

5.2 В случае отмены Мероприятия Посетитель вправе обменять Билет на отмененное Мероприятие на Билет на такое же Мероприятие в другое дату и/или время или иное Мероприятие при условии выбора равноценного билета.

5.3 В случае отмены мероприятия билеты, купленные в кассах Филармонии принимаются к возврату в течение 60 календарных дней с даты Мероприятия.

5.4 Возврат денежных средств за электронные билеты на отмененное мероприятие приобретенные на сайте Филармонии осуществляется автоматически билетной программой на банковскую карту, с которой произведена оплата билета в течение 30 календарных дней с момента отмены мероприятия в зависимости от сроков банка-эмитента выпустившего банковскую карту Посетителя.

#### Перенос даты Мероприятия.

5.5 В случае переноса даты и/или времени начала Мероприятия, Билет сохраняет свое действие для посещения Мероприятия с учетом изменённой даты и/или времени начала Мероприятия указанной на сайте филармонии и замены Билета не требуется.

5.6 При переносе Мероприятия на другую дату возврат билетов и денежных средств возможен до вновь объявленной даты Мероприятия.

#### Возврат билета по инициативе Посетителя.

5.7. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия Филармонии по собственной инициативе, Посетитель имеет право при возврате Билета/Электронного билета, Именного билета/Именного электронного билета, Абонемент/Электронного абонемента:

- при обращении не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия, получить обратно 100 % номинальной стоимости Билета/Электронного билета, Именного билета/Именного электронного билета, Абонемент/Электронного абонемента;
- при обращении менее, чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения Мероприятия, получить обратно не менее 50 % номинальной стоимости Билета/Электронного билета, Именного билета/Именного электронного билета, Абонемент/Электронного абонемента;
- при обращении менее, чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия, получить обратно не менее 30 % номинальной стоимости Билета/Электронного билета, Именного билета/Именного электронного билета, Абонемент/Электронного абонемента.

В случае отказа от посещения Мероприятия по собственной инициативе менее, чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия, Филармония вправе не возвращать Посетителю стоимость Билета/Электронного билета, Именного билета/Именного электронного билета, Абонемент/Электронного абонемент.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения Мероприятия в указанные дни не включается.

Для Абонементов/Электронных абонементов днём проведения Мероприятия является день проведения, первого предусмотренного Абонементом/Электронным абонементом Мероприятия.

5.8 Для возврата Билета, купленного в кассе филармонии Посетителю необходимо предоставить в кассу Филармонии:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- оригинал неиспользованного и неповреждённого Билета (Информационного бланка) на мероприятие;
- чек контрольно-кассовой техники (далее - ККТ);
- заявление на возврат денежных средств заполненное по форме указанной в приложении №1 к приказу с указанием паспортных данных, банковских реквизитов на которые нужно произвести перечисление денежных средств, в случае если билет был оплачен по безналичному расчету, способа передачи ответа на заявление;
- доверенность или документ, подтверждающий права законного представителя владельца Билета или абонемент, в случае если возврат осуществляет не сам владелец билета или абонемент, а его представитель.

5.9 Возврат электронного Билета, приобретенного на сайте филармонии с использованием билетного Оператора — ООО «Гриф Т». Возврат денежных средств осуществляется автоматически билетной программой на банковскую карту, с которой произведена оплата Билета. Для оформления возврата по электронному билету, посетителю необходимо обратиться в «Службу заботы» на сайте филармонии, позвонить в техподдержку по номеру +7 (4852) 33-29-80 или написать письмо на адрес эл почты [help@quicketickets.ru](mailto:help@quicketickets.ru).

Возврат билета в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Посетителя

5.10 Заявление о возврате Билета и денежных средств в случае отказа от посещения мероприятия по Билету в связи с болезнью Посетителя, предоставляется не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем приобретен билет. К заявлению прикладываются:

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданные медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им мероприятия.
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- Билет на мероприятие (информационный бланк);
- чек контрольно-кассовой техники (далее - ККТ);

– заявление на возврат денежных средств заполненное по форме указанной в приложении №1 к приказу с указанием паспортных данных, банковских реквизитов на которые нужно произвести перечисление денежных средств, в случае если билет был оплачен по безналичному расчету, способа передачи ответа на заявление;

– доверенность или документ, подтверждающий права законного представителя владельца Билета или абонеента, в случае если возврат осуществляет не сам владелец билета или абонеента, а его представитель.

5.11 Заявление о возврате в связи с болезнью можно предоставить:

- оригинал в кассу филармонии;
- заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме на адрес эл почты [pomorfil@pomorfil.com](mailto:pomorfil@pomorfil.com)

5.12 В случае невозможности представления Посетителем до даты проведения мероприятия документов, указанных в п.5.11 Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и иные документы, указанные в п.5.11 Правил, представлены посетителем в срок не позднее дня проведения мероприятия.

5.13 Срок рассмотрения заявления от 10 до 30 календарных дней.

5.14 Возврат денежных средств осуществляется только за те мероприятия, в период которых Посетитель не мог посещать мероприятие в связи с документально подтвержденным заболеванием.

5.15 В случае невозможности посещения в связи с болезнью Посетителя одного или нескольких мероприятий входящих в состав Абонеента возврат денежных средств по заявлению Посетителя осуществляется после проведения последнего мероприятия входящего в состав Абонеента в соответствии с порядком расчета указанным в п.5.27 настоящих Правил.

Возврат билета в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником

5.16 К заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

- 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;
- 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);
- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- оригинал неиспользованного и неповреждённого Билета на мероприятие;
- чек контрольно-кассовой техники (далее - ККТ);
- заявление на возврат денежных средств заполненное по форме указанной в приложении №1 к приказу с указанием паспортных данных, банковских реквизитов, на которые нужно

произвести перечисление денежных средств в случае, если билет был оплачен по безналичному расчету, способа передачи ответа на заявление;  
– доверенность или документ, подтверждающий права законного представителя владельца Билета или абонеента, в случае если возврат осуществляет не сам владелец билета или абонеента, а его представитель.

5.17 Заявление о возврате в связи со смертью можно предоставить:

- оригинал в кассу филармонии;
- заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в электронной форме на адрес эл. почты [pomorfil@pomorfil.com](mailto:pomorfil@pomorfil.com)

5.18 Заявление принимается в срок не позднее дня проведения мероприятия, на которое посетителем был приобретен билет, абонеент. Возврат осуществляется при условии, что смерть члена семьи Посетителя или его близкого родственника наступила после даты приобретения посетителем билета, абонеента, но не ранее 14 дней до дня проведения мероприятия и не позднее дня проведения мероприятия.

5.19 В случае невозможности представления Посетителем до даты проведения мероприятия документов, указанных в п.5.17 Правил, Посетитель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о возврате в связи с отказом Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником и иные документы, указанные в п.5.17 Правил, представлены Посетителем в срок не позднее дня проведения мероприятия.

5.20 Возврат денежных средств осуществляется только за те мероприятия, в период которых Посетитель не мог посещать мероприятие в связи с документально подтвержденным фактом смерти лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником.

5.21 В случае невозможности посещения Посетителем в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником одного или нескольких мероприятий входящих в состав Абонеента возврат денежных средств по заявлению Посетителя осуществляется после проведения последнего мероприятия входящего в состав Абонеента в соответствии с порядком расчета указанным в п.5.27 настоящих Правил.

#### Возврат абонеента

5.22 Абонеенты реализуются на специальных условиях, которые не предполагают возможность выделения стоимости одного мероприятия, входящего в абонеент, и не предусматривают право Посетителя отказаться от оплаты одного из мероприятий, входящих в абонеент.

5.23 Возврат Абонеента по инициативе Посетителя возможен только до даты первого в календарном порядке Мероприятия из Мероприятий входящих в Абонеент. Возврат Абонеента после первого Мероприятия не осуществляется.

5.24 Возврат Абонеента после даты первого в календарном порядке Мероприятия из указанных в Абонеенте возможен в части Мероприятия, который не может посетить владелец Абонеента по следующим причинам:

- отмены Мероприятия по инициативе филармонии,
- болезни владельца абонеента, препятствующие посещению им Мероприятия,
- смерть лица, являвшегося членом семьи владельца Абонеента или его близким родственником.

5.25 Возврат денежных средств за отмененное Мероприятие в рамках Абонеента производится после даты последнего Мероприятия в Абонеенте.

5.26 По заявлению Посетителя (владельца Абонеента), филармония осуществляет возврат денежных средств за отмененное Мероприятие, входящее в Абонеент только в части стоимости отменённого Мероприятия. Часть стоимости Абонеента за отмененное Мероприятие определяется как разница между полной стоимостью Абонеента и розничной стоимостью билетов на неотмененные Мероприятия, входящие в состав Абонеента.

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

5.27 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 Мероприятия размещается Филармонией не позднее 14 календарных дней с даты отмены действия указанных режимов.

5.28 В случае невозможности в установленный в п. 5.28 срок определить дату и время проведения Мероприятия, Филармония размещает на своем официальном сайте <http://www.pomorfil.ru/> информацию о переносе Мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена не позднее 6 месяцев с даты отмены указанных режимов.

5.29 При переносе Мероприятия Филармония вправе предложить Посетителю посетить перенесенное мероприятие по ранее приобретенному билету, абонеенту.

5.30 Филармония обязуется провести все мероприятия, перенесенные ею в связи с введением указанных режимов, не позднее 18 месяцев с даты отмены данных режимов.

5.31 При отмене Мероприятия в связи с угрозой возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, Филармония вправе предложить слушателям посетить иное мероприятие после отмены указанных режимов.

5.32 Посетитель может обратиться за возвратом денежных средств в течение следующего времени с даты отмены режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации:

- 6 месяцев (если мероприятие было отменено);
- 9 месяцев (если оно было перенесено, но Филармония в течение 6 месяцев не определила дату и время его проведения).

5.33 В случае отмены мероприятия в связи с действием указанных режимов филармония обязуется возвратить денежные средства за билет/абонемент в течение 180 дней с даты обращения Посетителя.

5.34 Для оформления возврата необходимо:

- заполнить форму «Заявление» (в кассе филармонии), предъявить чек, банковскую карту, паспорт, билеты;
- в случае оплаты билетов банковской картой возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту Посетителя.

#### Общие условия.

5.35 В случае повреждения, порчи и утраты печатных билетов (не электронных), дубликаты не выдаются и стоимость билета не возвращается.

5.36 Возврат стоимости Билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

5.37 Возврат денежных средств за билеты, приобретенные по банковским картам, производится на ту же карту, с которой они были оплачены в сроки и в порядке, установленными банком-эмитентом. Для возврата билета, купленного в кассе Филармонии, необходимо предъявить в кассе банковскую карту, которой был оплачен билет.

#### 6. Порядок реализации и возврата билетов на мероприятия иных Организаторов, которые реализуются Филармонией в качестве агента.

6.1 Порядок продажи и возврата Билетов на Мероприятия, Организатором которого является иное лицо, определяется самим Организатором в Правилах продажи и возврата установленными соответствующим Организатором. Филармония осуществляет продажу и возврат билетов на мероприятия, Организатором которого является иное лицо, в полном соответствии с Правилами продажи и возврата установленными соответствующим Организатором

6.2 В случае получения Филармонией от Организатора уведомления об отмене, замене, переносе им мероприятия, Билеты на которые Филармония реализовывала по агентскому договору, Филармония размещает соответствующую информацию с информацией о месте и сроках возврата билетов в кассовых залах Филармонии и на официальном сайте.

6.3 Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по проведению мероприятия и показу концертной программы, в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей») несет Организатор, указанный в качестве такового в Билете.