

УТВЕРЖДАЮ:



Директор ГАУК
Иркутская областная филармония
Касьянова И.В.
2020 года

Правила возврата билетов физическими лицами

В соответствии со ст.782 Гражданского кодекса РФ, ст.32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

1. На основании ФЗ № 193-ФЗ от 18.07.2019 г. в случае отмены, замены либо переноса концерта по инициативе Филармонии посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета.
2. Билеты и абонементы, реализованные Филармонией в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов и абонементов, не принимаются к возврату.
3. Для абонементов на концерт днем проведения концерта является день проведения первого предусмотренного абонементом концерта.
4. Возврату и обмену подлежат оригиналы билетов с неповрежденным контролем, приобретенные только в кассе ГАУК Иркутской областной филармонии, а также у официальных представителей.
5. Прием заявлений на возврат билетов осуществляется по месту приобретения (касса учреждения, официальные представители).
6. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассе Филармонии, производится в кассе Филармонии наличными деньгами по письменному заявлению покупателя.
7. Билеты, приобретенные на сайте или в кассе билетных операторов, а также у представителей Филармонии, уполномоченных на реализацию и распространение билетов, возвращаются по месту их приобретения.
8. Возврат денежных средств за билеты, приобретенные в кассе Филармонии с использованием средств безналичного расчета, осуществляется по заявлению покупателя с использованием средств безналичного расчета.
9. После проведения концерта билеты к возврату не принимаются.
10. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств ГАУК Иркутская областная филармония сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия такого решения способом, указанным в заявлении.
11. Для возврата билетов посетителю по его инициативе необходимо наличие следующих документов:

- заявления о возврате;
 - паспорта;
 - оригинала неиспользованного билета, кассового чека.
12. На основании ФЗ № 193-ФЗ от 18.07.2019 г. в случае отказа посетителя от посещения концерта по причинам, не предусмотренным пунктами 15, 19 настоящих Правил, посетитель имеет право при возврате билета:
- не позднее чем за 10 дней до даты проведения концерта получить обратно 100% цены билета;
 - менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до даты проведения концерта получить обратно 50% цены билета;
 - менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до даты проведения концерта получить 30% цены билета.
13. На основании ФЗ № 193-ФЗ от 18.07.2019 г. в случае отказа посетителя от посещения концерта по причинам, не предусмотренным пунктами 15, 19 настоящих Правил, менее чем за 3 дня до даты проведения концерта стоимость билета посетителю не возвращается.
14. Рассмотрение заявления осуществляется в течение 10 дней. По результатам рассмотрения возврат денежных средств осуществляется в течение 10 рабочих дней, при условии соблюдения посетителем условий, указанных в п.11-12 настоящих Правил.
15. На основании ФЗ № 193-ФЗ от 18.07.2019 г. в случае отказа посетителя от посещения концерта в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя, возврат билета осуществляется с приложением следующих документов:
- заявления о возврате;
 - паспорта;
 - оригинала неиспользованного билета, кассового чека;
 - копия листка нетрудоспособности.
16. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется посетителем **не позднее дня проведения концерта**.
17. В случае невозможности представления копии листка нетрудоспособности посетителем в указанный срок, посетитель предоставляет его в течение 14 дней со дня проведения концерта, *при условии*, что заявление и иные документы, указанные в п. 15 настоящих Правил предоставлены посетителем в срок, указанный в п. 16 настоящих Правил
18. Рассмотрение заявления осуществляется в течение 10 дней, однако при необходимости этот срок может быть увеличен до 30 дней. В случаях, указанных в п. 17 настоящих Правил срок рассмотрения исчисляется со дня предоставления документов в полном объеме. По результатам рассмотрения возврат денежных средств в размере полной стоимости билета осуществляется в течение 10 рабочих дней, при условии соблюдения посетителем условий, указанных в п.15-17 настоящих Правил.

19. На основании ФЗ № 193-ФЗ от 18.07.2019 г. *в случае отказа посетителя от посещения концерта в связи* с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными *со смертью лица, являющегося членом его семьи или близким родственником*, возврат билета осуществляется с приложением следующих документов:
- заявления о возврате;
 - паспорта;
 - оригинала неиспользованного билета, кассового чека;
 - копия свидетельства о смерти, копии документов, подтверждающих родство.
20. Смерть родственника посетителя наступила не ранее 14 дней до дня проведения концерта и не позднее дня проведения концерта.
21. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется посетителем *не позднее дня проведения концерта*.
22. В случае невозможности представления копии свидетельства о смерти посетителем в указанный срок, посетитель предоставляет ее в течение 14 дней со дня проведения концерта, *при условии*, что заявление и иные документы, указанные в п. 19 настоящих Правил предоставлены посетителем в срок, указанный в п. 21 настоящих Правил
23. Рассмотрение заявления осуществляется в течение 10 дней, однако при необходимости этот срок может быть увеличен до 20 дней. В случаях, указанных в п. 22 настоящих Правил срок рассмотрения исчисляется со дня предоставления документов в полном объеме. По результатам рассмотрения возврат денежных средств в размере полной стоимости билета осуществляется в течение 10 рабочих дней, при условии соблюдения посетителем условий, указанных в п.19-22 настоящих Правил.