

Государственное областное автономное учреждение культуры  
«Мурманская областная филармония»

ПОЛОЖЕНИЕ  
о ведении билетного хозяйства, правилах приобретения и  
возврата билетов, абонементов, подарочных сертификатов,  
посещения филармонии.

## 1. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Настоящее Положение устанавливает порядок организации билетного хозяйства, приёмки, хранения, учёта, списания и уничтожения бланков билетов, абонементов и подарочных сертификатов в ГОАУК «Мурманская областная филармония» (далее Филармония).

Ведение билетного хозяйства разработано в соответствии с:

- ГК РФ, Налоговым кодексом РФ, Бюджетным кодексом РФ;
- Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 «Об утверждении форм билета, абонемента и экскурсионной путёвки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путёвки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчётности»;
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно - кассовой техники при осуществлении расчётов в Российской Федерации».

Целью данных правил является обеспечение сохранности имущества Филармонии, охрана общественного порядка, обеспечение безопасности зрителей и работников Филармонии.

Во избежание недоразумений и конфликтных ситуаций необходимо внимательно ознакомиться с настоящими Правилами до посещения Филармонии.

## 2. ТЕРМИНЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В ПОЛОЖЕНИИ

**Билетное хозяйство** - совокупность хозяйственных операций и документов, связанных с движением билетов, абонементов и подарочных сертификатов.

**Автоматизированная система для бланков строгой отчётности** - контрольно-кассовая техника, используемая для формирования в электронной форме бланков строгой отчётности, а также их печати на бумажных носителях.

**Автоматизированная билетная система** - система продажи билетов, абонементов и подарочных сертификатов включающая специализированный аппаратно-программный комплекс, предназначенный для работы с информационными ресурсами системы для бронирования билетов, абонементов и подарочных сертификатов, формирования баз данных о проданных и возвращенных билетах, абонементах и подарочных сертификатах.

**Кассовый чек** – первичный учётный документ, сформированный содержащий все необходимые реквизиты и сведения о расчёте, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

**Билет** – документ, подтверждающий право посетителя (зрителя) на посещение мероприятия. Билет предназначен для удобства восприятия посетителем (зрителем) информации о месте его размещения в зале, является носителем символики Филармонии, выполняет рекламно - информационную функцию.

Абонемент на посещение концертов - это единый билет, подтверждающий право пропуска на серию мероприятий в течение одного сезона, объединенных общей тематикой или по иному признаку.

Подарочный сертификат - это документ, который удостоверяет право покупателя после внесения денежных средств в виде аванса в счет оплаты услуг, оказываемых Филармонией, получить услуги на сумму, равную номинальной стоимости сертификата, посредством его обмена на услуги.

Мероприятие - концерт, спектакль, а также любое иное театрально-зрелищное, культурно-просветительное, зрелищно - развлекательное мероприятие.

Реализованные Билеты, Абонементы – проданные Билеты, Абонементы на конкретные мероприятия Филармонии.

Корешки Билетов, Абонементов - отрывные части Билетов, Абонементов, остающиеся для хранения и аналитического учёта, после реализации Билетов, Абонементов.

Забракованные Билеты - испорченные бланки билетов и/или билеты на конкретные мероприятия Филармонии.

Возвращённые Билеты, Абонементы – Билеты, Абонементы, принятые к возврату кассиром филармонии от посетителей (зрителей) в установленные сроки возврата билетов, абонементов, а также нереализованные администраторами билеты, выданные им для распространения, возвращённые ими в установленные в сроки.

### 3.1. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ БИЛЕТНОГО ХОЗЯЙСТВА

#### 3.1. Требования к билету, кассовому чеку, абонементу, подарочному сертификату

Филармония ведёт расчёты с посетителями (зрителями) при приобретении ими билетов на мероприятия с применением Автоматизированной билетной системы и контрольно-кассовой техники, формирующей кассовый чек.

Кассовый чек формируется на чековой ленте с использованием контрольно-кассовой техники и автоматизированной билетной системы с указанием обязательных реквизитов в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 N 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации». Является БСО (Бланк строгой отчетности).

При осуществлении расчёта через кассу Филармонии наличными денежными средствами или посредством банковской карты билетный кассир выдаёт кассовый чек и Билет, Абонемент или Подарочный сертификат на бумажном носителе. В случае приобретения Билета в электронной форме посетителю (зрителю) на указанный им номер телефона либо на адрес электронной почты направляется электронный кассовый чек.

Кассовый чек, полученный посетителем (зрителем) в электронной форме и распечатанный им на бумажном носителе, приравнивается к кассовому чеку, отпечатанному с использованием контрольно-кассовой техники на бумажном носителе, при условии, что сведения, указанные в таком кассовом чеке, идентичны направленному посетителю (зрителю) в электронной форме кассовому чеку.

Билет - изготовленный типографским способом бланк с корешком (отрывная часть), на который наносится билетная информация в соответствии с утверждённой Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 формой (указываются сведения об организации, адрес, серия и номер билета, наименование мероприятия, место, дата и время проведения мероприятия, ряд и место размещения посетителя (зрителя) в зале или входной билет в камерный зал или арт-кафе, стоимость услуги и иные реквизиты).

Билет необходимо сохранять до конца мероприятия и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Филармонии, в том числе сотруднику службы Филармонии по приёму зрителей.

Абонемент - изготовленный типографским способом бланк с корешком (отрывная часть) установленной формы в соответствии с Приказом Министерства

культуры РФ 29.06.2020 № 702, содержит информацию о дате, времени, названии мероприятий, о исполнителях, программе мероприятий. В Абонементе указан ряд и место посетителя (зрителя). Абонементу присвоены серия и номер. Бланк Абонемента содержит сектор «контроль» для подтверждения посещения текущего мероприятия.

Подарочный сертификат - бланк, изготовленный типографским способом, содержащий следующую информацию: наименование организации - Мурманская областная Филармония, индивидуальный номер, номинальная стоимость. Номинальная стоимость подарочных сертификатов от 1000 (одной тысячи) рублей. Подарочный сертификат не является именным.

Подарочный сертификат подлежит изъятию в момент обмена на билет. Вся номинальная стоимость Подарочного сертификата используется при покупке билета единовременно и в полном объеме. В случае если суммарная стоимость выбранного билета превышает номинальную стоимость, указанную на Подарочном сертификате разница доплачивается Держателем Подарочного сертификата любым удобным способом оплаты (наличный и безналичный расчет). В случае если суммарная стоимость выбранного билета меньше номинальной стоимости Подарочного сертификата, образовавшаяся разница Держателю Подарочного сертификата не выплачивается.

Срок действия подарочного сертификата составляет один календарный год с момента покупки. По истечении срока действия Подарочный сертификат считается недействительным.

Кассовый чек и бланк билета или абонемента представляют собой единый комплект, который необходим посетителю (зрителю) для посещения мероприятия Филармонии.

В случае утраты комплекта (кассовый чек и бланк билета, абонемента или подарочного сертификата), не дублируется и не восстанавливается. Комплект с исправлениями, наклейками и другими повреждениями, делающими невозможным его проверку на контроле при входе, в случае обмена подарочного сертификата в кассе Филармонии на билет - является недействительным и освобождает Филармонию от каких-либо обязательств по нему.

### 3.2. Правила приемки, хранения, выдачи и учёта бланков билетов, абонементов, подарочных сертификатов.

С работниками, в силу должностных обязанностей осуществляющими заготовку, реализацию, учёт, хранение, списание и утилизацию билетов, абонементов и подарочных сертификатов на концерты и иные мероприятия, Филармонией заключается договор о полной индивидуальной материальной ответственности на получение, хранение, учёт и выдачу бланков документов, а также приём от населения наличных денежных средств согласно документам.

Приёмка изготовленных в типографии бланков билетов, абонементов или подарочных сертификатов производится по товарным накладным или универсальным передаточным документам, а также по актам выполненных работ или услуг от поставщика уполномоченным лицом по доверенности.

Заведующий билетными кассами при приёмке билетов, абонементов или подарочных сертификатов проверяет соответствие фактического количества, серий и номеров бланков данным, указанным в сопроводительных документах (товарных накладных или УПД, актах выполненных работ или услуг).

Бланки билетов, абонементов и подарочных сертификатов хранятся в помещении получившего их материально- ответственного лица в металлических шкафах или сейфе.

В бухгалтерском учете бланки билетов, абонементов и подарочных сертификатов учитываются как материальные запасы.

Заполнение бланков билетов производится с использованием технических средств (билетных принтеров), бланков абонементов – вручную, подарочных сертификатов – допускается вручную.

На основании Распоряжений об организации концертов и о наборе билетов на эти концерты, а также на основании заявлений от администраторов о

выдаче билетов для выездных концертов, заведующий билетной кассой производит ввод данных о соответствующих Мероприятиях в Автоматизированную билетную систему.

При подготовке билетов для выездных концертов билеты, сшитые в пачку, выдаются администраторам концертных групп с указанием места проведения, даты, времени проведения и стоимости билета.

Возврат нереализованных билетов от администраторов осуществляется в день проведения мероприятия или на следующий рабочий день, если мероприятие проводилось во второй половине дня, вечернее время, а также по прибытию из командировки в связи с выездом с гастрольными концертами в другой город.

Передача билетов оформляется заведующим билетной кассой накладной на возврат билетов (один экземпляр остаётся у заведующего кассы, второй – у администратора).

Материально ответственные лица (кассиры билетные и администраторы) отчитываются перед заведующим билетной кассой за полученные и использованные Билеты корешками билетов.

Отчёты о продаже билетов предоставляются кассирами билетными, заведующему билетной кассой для проверки и обработки по мере окончания билетной пачки.

В отчёте должны отражаться все обороты по полученным для реализации, проданным и возвращённым билетам. Остаток непроданных билетов, указанный в отчёте, должен соответствовать данным накладных по возврату билетов.

К отчёту должны быть приложены корешки бланков по реализованным билетам и билетам, оформленным как брак.

Отчёты о продаже абонементов предоставляются кассирами билетными заведующему билетной кассой на следующий день после первого концерта, обозначенного в абонементе с предоставлением корешков реализованных или возвращенных абонементов. Нереализованные абонементы возвращаются заведующему билетной кассой.

Отчеты о продаже подарочных сертификатов предоставляются кассирами билетными заведующему билетной кассой по окончании месяца, в котором произведена продажа с указанием их индивидуальных номеров и номинальной стоимости.

### 3.3. Порядок списания и уничтожения бланков билетов, абонементов и подарочных сертификатов.

Билеты и абонементы реализованные (корешки), возвращенные и забракованные (в том числе бланки), нереализованные абонементы и изъятые подарочные сертификаты подлежат списанию и уничтожению.

Списание реализованных, но возвращенных и забракованных билетов и абонементов с кассовыми чеками (БСО), а также нереализованных абонементов и изъятых подарочных сертификатов производится по акту о списании.

В Акте о списании приводится состав комиссии, указывается период, за который производится списание, а списываемые документы перечисляют с указанием их номеров, серии и причин списания. Акт о списании подписывают члены комиссии и утверждает директор Филармонии.

Упакованные в коробки корешки реализованных билетов и абонементов, списанные возвращенные и забракованные билеты и абонементы, а также нереализованные абонементы и изъятые подарочные сертификаты хранятся в систематизированном виде в установленном порядке 5 лет.

По окончании указанного срока на основании распоряжения директора документы уничтожаются, составляется акт об уничтожении документов.

## 4. ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

### 4.1. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТА

До приобретения билета необходимо изучить информацию о концерте: возрастные ограничения и иные предупреждения об особенностях концерта,

указанные на афишах и сайте филармонии в разделе «Афиша». Если останутся вопросы, проконсультироваться с кассирами или администраторами филармонии.

Приобретая билет на концерт и предъявляя его на контроль, посетитель (зритель) выражает свое согласие с данными Правилами и обязуется соблюдать их в здании филармонии. Доводит эти Правила до сведения других лиц, которые будут посещать филармонию по приобретенным им билетам (при наличии таких лиц).

Билет необходимо сохранять до конца концерта и предъявлять его по первому требованию представителям администрации Филармонии.

Администрация филармонии оставляет за собой право вносить изменения в актёрский состав исполнителей филармонии без предварительного уведомления. Изменения в актёрском составе не являются основанием для возврата билета.

При замене администрацией филармонии одного концерта другим посетитель (зритель) может воспользоваться правилами возврата билета, утверждёнными в филармонии в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 г.

Н 193- ФЗ.

С правилами приобретения и возврата билетов на Концерты посетитель (зритель) может ознакомиться на сайте филармонии, у кассиров и администраторов филармонии.

#### 4.2. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

В случае отказа от посещения зрелищных мероприятий, проводимых Филармонией, по причинам, независящим от Филармонии, посетитель (зритель) имеет право при возврате билета получить обратно:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия 100 процентов цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия не менее 50 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия не менее 30 процентов цены билета.

Если до мероприятия остается менее 3 дней, Филармония не возвращает посетителю стоимость билета.

В сроки, установленные для возврата билетов не включается день проведения зрелищного мероприятия от посещения которого отказывается посетитель. Отсчёт дней начинается со дня, предшествующего дате мероприятия.

В случае замены, отмены или переноса мероприятия посетитель (зритель) вправе получить полную стоимость билета (100%) до начала заменённого, отменённого или перенесённого мероприятия.

В случае отказа посетителя от посещения, проводимого Филармонией зрелищного мероприятия 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 посетитель имеет право получить обратно 100 процентов цены билета.

Для возврата денежных средств посетитель обращается в билетную кассу учреждения с заявлением. К заявлению прилагается кассовый чек и билет.

Возврат денежных средств осуществляется при отсутствии спора относительно права на возврат денежных средств.

При оплате билета наличными денежными средствами возврат осуществляется только наличными денежными средствами в билетной кассе учреждения непосредственно заявителю при условии предъявления паспорта.

При оплате билета в безналичной форме возврат денежных средств осуществляется путём перевода денежных средств на банковскую карту посетителя в соответствии с реквизитами, указанными в заявлении.

При приобретении билета на сайте Филармонии возврат денежных средств осуществляется через этот же сайт. Адрес электронной почты: [info@51bilet.ru](mailto:info@51bilet.ru)

#### 5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ФИЛАРМОНИИ

Приглашение посетителей (зрителей) в зрительный зал начинается за 15 минут до начала концерта после первого звонка.

Не разрешается входить в зрительный зал в верхней одежде и вносить её в зрительный зал, а также проносить в зрительный зал большие сумки, портфели, чемоданы, еду, напитки.

Посетители (зрители) обязаны занимать места, согласно ряда и места, указанных в билете.

После третьего звонка вход в зрительный зал не разрешается. В случае опоздания необходимо занять место, предложенное дежурным по залу, а в антракте пересесть на место, указанное в билете.

Не допускается нахождение зрителей между рядами, в проходах, на/у сцены и у дверей во время концерта.

В целях обеспечения охраны авторских прав фото-, кино-, видео-, телесъёмки, любые виды аудиозаписи концертов или их фрагментов без специального разрешения администрации Филармонии запрещены.

Посетителям (зрителям) рекомендуется при входе в зрительный зал зачехлить имеющиеся при них средства видео-и фото фиксации.

Сопровождающие детей лица обязаны контролировать соблюдение детьми правил поведения во время мероприятия, в том числе соблюдение ребёнком тишины, нахождение на своем месте. Так же они несут ответственность за действия детей, которые могут помешать другим посетителям (зрителям) и повлечь причинение ущерба имуществу Филармонии.

Верхняя одежда должна быть сдана зрителями в гардероб.

В случае утери или поломке номерка гардероба, посетитель (зритель) возмещает Филармонии плату в размере 100 (сто) рублей. Одежда посетителю (зрителю), потерявшему номерок, выдаётся в последнюю очередь.

После окончания концерта гардероб работает в течение 40 минут. Не позднее окончания работы гардероба посетители (зрители) обязаны покинуть помещение Филармонии.

Филармония не отвечает за утрату денег, иных ценностей, вещей, оставленных посетителем (зрителем) без присмотра или сданных в гардероб, вместе с верхней одеждой.

Во время нахождения в Филармонии посетители (зрители) должны бережно относиться к имуществу Филармонии, соблюдать чистоту, общественный порядок, правила противопожарной безопасности и настоящие Правила. Посетитель (зритель), в случае причинения Филармонии материального ущерба, обязан возместить его в полном объёме, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

В Филармонии посетителям (зрителям) запрещено:

- проходить в Филармонию с огнестрельным, холодным, газовым оружием, предметами самообороны, пиротехникой, легко воспламеняющейся жидкостью, крупногабаритными и пачкающими предметами;
- находиться в нетрезвом состоянии;
- курить;
- наносить надписи и расклеивать объявления, плакаты и другую продукцию информационного содержания;
- осуществлять торговлю, распространение билетов;
- перемещать предметы интерьера.

Посетитель (зритель) не должен допускать неуважительного отношения к администрации Филармонии и обслуживающему персоналу.

Посетители (зрители), не соблюдающие установленные Правила, нарушающие общественный порядок, создающие угрозу жизни и здоровью посетителей, могут быть удалены сотрудниками с территории Филармонии, при этом стоимость услуг (билетов) не компенсируется и не возвращается. В зависимости от характера правонарушения администрация Филармонии может ограничиться предупреждением или передать нарушителя в полицию для принятия соответствующих мер воздействия.

Материальный ущерб, причинённый Филармонии, взыскивается с виновных лиц в установленном законом порядке.