

Додаток
до наказу НФУ
від 09.04.2025 № 72
(зі змінами, внесеними згідно з
наказами НФУ від 30.05.2025 № 126,
від 16.03.2026 № 74,
від 10.09.2026 № 282)

Правила відвідування концертів Національної філармонії України

1. Вхід відвідувачів до будівлі філармонії дозволяється як правило не раніше ніж за 45 хвилин до початку концерту.
2. Вхід до концертної зали (Колонної зали імені М.В. Лисенка, Музичного салону) дозволяється після першого дзвінка.
3. Після початку концерту входити до концертної зали дозволяється після завершення виконання твору (під час аплодисментів). У разі запізнення на концерт відвідувач може зайняти місце в концертній залі, запропоноване черговим адміністратором (контролером квитків), а в перерві зайняти місце, вказане у квитку на концерт.
4. У разі втрати паперового квитка на концерт чи суттєвому його пошкодженні відвідувач на концерт не допускається, дублікат квитка не видається, сплачені за квиток кошти не повертаються.
5. Філармонія не несе відповідальності за придбаний відвідувачем підроблений квиток та не розглядає претензії стосовно таких питань.
6. Відвідувач має зберігати паперовий квиток на концерт до завершення такого концерту.
7. Перед початком концерту відвідувач має вимкнути мобільні телефони та інші пристрої або увімкнути в них беззвучний режим.
8. З метою дотримання вимог законодавства про захист авторських та суміжних прав відвідувачам забороняється здійснювати відеозйомку та / або аудіозапис концерту. Водночас, відвідувачам дозволяється фотографувати (без вмикання спалаху) в концертній залі та знімати короткі відеоролики (із встановленням перед зйомкою мінімального рівня яскравості екрану мобільного телефону / іншого пристрою), а також публікувати такі фото-, відеоматеріали у соціальних мережах.
- При розміщенні публікацій в соціальних мережах рекомендується зазначати посилання на сторінки філармонії в соціальних мережах Facebook та Instagram.
9. Під час відвідування філармонії відвідувачі мають дотримуватись правил поведінки у громадських місцях, правил етикету та правил пожежної безпеки, дбайливо ставитись до майна філармонії. Матеріальні збитки, що були

завдані філармонії діями відвідувача, стягуються з винної особи у встановленому законодавством порядку.

10. Відвідувачам, які перебувають на балконі Колонної зали імені М.В. Лисенка, забороняється ставити / класти будь-які предмети (зокрема, мобільні телефони, фото-, відеокамери тощо) на парапет (перила) балкону.

11. У разі втрати особистих речей під час перебування в філармонії відвідувач має звернутися до чергового адміністратора.

12. Якщо відвідувач втратив виданий йому гардеробний жетон з номером, він зобов'язаний відшкодувати філармонії його вартість.

13. Адміністрація філармонії залишає за собою право у разі необхідності вносити зміни до програми концерту в частині складу виконавців та переліку творів, що виконуються, про що має повідомити відвідувачів шляхом публікації відповідного повідомлення на офіційному вебсайті філармонії та сторінках філармонії в соціальних мережах Facebook та Instagram як правило, не пізніше ніж за 24 (двадцять чотири) години до початку концерту.

14. Відвідувач має право повернути попередньо придбані квитки на концерт у випадку скасування, перенесення концерту, зміни програми концерту в частині переліку творів, змін у складі виконавців – солістів, диригента, а також в інших випадках, визначених чинним законодавством України.

У разі скасування концерту відвідувач має право повернути придбані квитки з моменту опублікування на офіційному вебсайті філармонії інформаційного повідомлення про скасування такого концерту, але не пізніше ніж через 30 (тридцять) днів після дня, на який було заплановано проведення такого концерту.

У разі перенесення концерту або зміни програми концерту придбані квитки на такий концерт є дійсними на перенесений / змінений концерт.

Водночас відвідувач, який у випадку перенесення концерту або зміни програми концерту в частині переліку творів, змін у складі виконавців – солістів, диригента не має бажання / можливості відвідати перенесений / змінений концерт, має право повернути придбані квитки не пізніше ніж за 2 (дві) години до початку перенесеного / зміненого концерту.

Зміни у складі виконавців мистецького колективу (оркестру, ансамблю) не вважаються підставою для повернення квитків.

В інших випадках, визначених чинним законодавством України, відвідувач має право повернути придбані квитки не пізніше ніж за 2 (дві) години до початку відповідного концерту.

15. У разі повернення відвідувачем придбаних квитків сплачені за квиток кошти повертаються такому відвідувачу на його вимогу:

а) філармонією відповідно до Інструкції про порядок повернення придбаних квитків на концерт, якщо електронні квитки були придбані на офіційному вебсайті філармонії або паперові квитки були придбані в квитковій касі філармонії;

б) квитковим оператором / агентом з продажу квитків відповідно до умов договору – публічної оферти, оприлюдненого на вебсайті (електронному сервісі продажу квитків) квиткового оператора, та / або умов агентського договору / договору комісії, укладеного між філармонією та таким квитковим оператором / агентом з продажу квитків, якщо електронні квитки були придбані на вебсайті (електронному сервісі продажу квитків) квиткового оператора або паперові квитки були придбані у агента з продажу квитків.

16. Вечірні концерти (які розпочинаються о 18 год. 00 хв. та пізніше) можуть відвідувати діти віком від 6 років, обов'язково у супроводі дорослих та за наявності окремого квитка для дитини.

Діти віком до 6 років запрошуються на денні концерти (культурно-мистецькі заходи), створені як для дітей, так і для всієї родини.

17. Після завершення концерту відвідувачі можуть перебувати в будівлі філармонії як правило не довше ніж 30 хвилин.

18. Відвідувачам забороняється заходити до будівлі філармонії:

1) зі зброєю, вогнєбезпечними, вибуховими, отруйними (токсичними), радіоактивними речовинами, колючими та ріжучими предметами, піротехнічними засобами;

2) у стані алкогольного, наркотичного чи іншого сп'яніння;

3) з тваринами;

4) у спортивному, пляжному чи брудному одязі / взутті.

У будівлі філармонії заборонено куріння тютюнових виробів та використання пристроїв для споживання тютюну, зокрема, електронних пристроїв для нагрівання тютюну, електронних сигарет, кальянів.

Відвідувачам не дозволяється заходити до концертної зали у верхньому одязі, з напоями та їжею, з валізами, наплічниками, іншими великогабаритними предметами.

19. У випадку порушення відвідувачем Правил відвідування концертів Національної філармонії України (далі – Правила) працівник філармонії має право вимагати від такого відвідувача негайно припинити відповідне порушення та / або залишити приміщення філармонії.

У випадку відмови відвідувача припинити порушення Правил або залишити приміщення філармонії працівники відділу охорони філармонії мають право самотійно або із залученням представників Національної поліції вивести правопорушника з будівлі філармонії.

20. Особи з інвалідністю та особи, які належать до інших маломобільних груп населення, які потребують надання допомоги (супроводу) під час відвідування філармонії, або особи, які їх супроводжують, мають заздалегідь повідомити про необхідну допомогу (потребу в супроводі) та свою контактну інформацію (ім'я, номер мобільного телефону) на адресу електронної пошти service@philarmonia.com.ua або телефоном за номером +38 (044) 270-59-02.

Таким особам рекомендується прибути до будівлі філармонії за 25-40 хвилин до початку концерту.

21. Відвідувачі мають можливість звернутися зі своїми зауваженнями / пропозиціями стосовно послуг філармонії на адресу електронної пошти service@philarmonia.com.ua або телефоном за номером +38 (044) 270-59-02.

22. Особливості механізму організації та проведення концертів у разі встановлення загрози засобів повітряного нападу відповідно до встановленого безпекового протоколу, в тому числі умови повернення придбаних квитків на концерт, який не відбувся (визнаний таким, що не відбувся) внаслідок оголошення сигналу «Повітряна тривога» червоного / жовтого рівня загрози, визначаються Планом дій щодо забезпечення безпеки відвідувачів та учасників репетицій, концертів, інших культурно-мистецьких заходів, що затверджується наказом генерального директора НФУ.

Заступник генерального директора

Хосе ЕРНАНДЕС