

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
Фонда поддержки малого и среднего бизнеса

\_\_\_\_\_ Яцковский В.Н.

« 09 » апреля 2019 г.

## **Положение о порядке продажи билетов и посещения мероприятий**

### **1. Термины и определения**

- 1.1. В настоящем Положении (включая приложения к нему) нижеприведенные термины и определения используются равно в единственном и во множественном числе, в следующих значениях:
- 1.1.1 Мероприятие – культурно-зрелищное мероприятие, в том числе концерт в зале, клубе или на открытой площадке, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, цирковое представление, спортивное соревнование, экскурсия, а также любое иное событие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – билета (электронного билета).
  - 1.1.2 Организатор – юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), которое осуществляет организацию и проведение Мероприятия на основании соответствующих сделок (соглашений, договоров).
  - 1.1.3 Агент – юридическое лицо, которое осуществляет услуги билетного оператора.
  - 1.1.4 Оферта – публичный Договор возмездного оказания услуг по реализации билетов на культурно-зрелищные мероприятия, опубликованный на сайте.
  - 1.1.5 Гость – физическое лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, а равно любого иного государства, обратившееся к Агенту с целью приобретения билета на Сайте.
  - 1.1.6 Сайт Агента – сайт в сети Интернет, размещенный по адресу [www.moreyarovoe.ru](http://www.moreyarovoe.ru), права на администрирование которого принадлежат Агенту и (или) третьим лицам, привлеченным Агентом к реализации электронных билетов на каком-либо праве.

### **2. Общие положения**

- 2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Гражданским кодексом Российской Федерации и регламентирует порядок реализации и возврата билетов на развлекательные и концертные мероприятия (далее – Мероприятия).
- 2.2. Настоящее Положение доводится до сведенияGuestей путем размещения на сайте [www.moreyarovoe.ru](http://www.moreyarovoe.ru) (далее – Сайт).
- 2.3. Сайт – автоматизированная система продажи билетов на зрелищные мероприятия.
- 2.4. Права на использование информационных материалов любых типов и форм представления (тексты, иллюстрации, фотографии, графика, аудио-, видеоматериалы и др.) (далее – «Информация»), размещенных на Сайте, принадлежат авторам и/или источникам такой Информации (правообладателям).
- 2.5. Полученная с помощью услуг Сайта информация предназначена исключительно для личного некоммерческого использования. При этом любое ее копирование,

- воспроизведение, переработка, распространение, размещение в свободном доступе (опубликование) в сети Интернет, любое использование в средствах массовой информации или иными способами, в том числе в коммерческих целях, без предварительного письменного разрешения правообладателя запрещается.
- 2.6. Билеты на Мероприятия распространяются от имени Агента, в интересах Организатора, ответственного за проведение Мероприятия, в соответствии с действующим законодательством РФ.
  - 2.7. Программа и длительность Мероприятий, проводимых Организаторами, а также возрастные ограничения определяются ими (Организаторами) самостоятельно.
  - 2.8. Организатор обязуется сделать все возможное, чтобы Мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.
  - 2.9. Организатор оставляет за собой право на отмену Мероприятия в случае болезни артиста, технических и других объективных причин, обстоятельств непреодолимой силы. Информация об отмене Мероприятия и сроках возврата билетов публикуется на Сайте.
  - 2.10. Организатор имеет право изменять условия продажи и возврата билетов в одностороннем порядке, размещая их на Сайте Агента.
  - 2.11. Приобретая билет на Мероприятие, Гость подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с Агентом (Договор оферты), а также соглашается с порядком реализации и возврата билетов, изложенным в настоящем Положении. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем отправки Гостю билета.
  - 2.12. В соответствии с положениями Федерального закона от «27» июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Гость признает и соглашается с тем, что совершение им действий, указанных в пункте 2.11, является полным и информированным согласием Гостя на предоставление Агенту своих персональных данных, а равно персональных данных третьих лиц, сообщаемых Гостем в процессе оформления заказа, а именно: фамилия, имя, отчество, контактный номер телефона, дату рождения и контактный адрес электронной почты.

### **3. Порядок реализации билетов**

- 3.1. Электронный билет, приобретенный на Сайте, представляет собой цифровую запись в базе данных Организатора, подтверждающую оплату билета на соответствующее Мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес Гостя, указанный им при регистрации на Сайте.
- 3.2. Билет содержит наименование и вид услуги, время и дату оказания услуги (время и дату проведения мероприятия), место проведения мероприятия, а также место Гостя на концертной площадке (при его наличии), стоимость услуги и иную предоставляемую в соответствии с законодательством РФ информацию.
- 3.3. Продажа билетов осуществляется как за наличный расчет, так и с использованием банковских карт.
- 3.4. Билет действителен для посещения Мероприятия одним лицом – предъявителем билета.
- 3.5. При утрате или порче билета и невозможности предъявить его в электронном виде повторная выдача билета не производится. Организатор вправе отказать Гостю в посещении Мероприятия, если поврежденный билет не позволяет установить его подлинность или сведения о месте в зале, о дате мероприятия или иные сведения, необходимые для использования билета.
- 3.6. В случае копирования бланков электронных билетов с целью прохода на Мероприятие нескольким лицам доступ будет открыт только по тому билету, который предъявлен первым. Повторно предъявить скомпрометированный билет не пред-

ставляется возможным, т.к. система считывания распознает его как уже погашенный. Ответственность за компрометацию электронного билета несет его владелец (Гость);

- 3.7. При покупке билета Гость имеет право получить исчерпывающую информацию о проводимых Мероприятиях, о наличии билетов на конкретные даты и мероприятия на Сайте либо у специалиста контактного центра по телефону 8-800-700-4930. При этом Агент делает все возможное, чтобы обеспечить качественное предоставление услуг, но советы и информация, даваемые Гостю, не могут рассматриваться как гарантии.

#### **4. Процесс покупки электронного билета на Сайте**

4.1 Для приобретения электронных билетов:

4.1.1 Зарегистрироваться на сайте, заполнив все указанные поля формы, включающие:

4.1.1.1 **фамилию, имя, отчество, дату рождения владельца (предъявителя) билетов**, которые используются в случае необходимости восстановления или возврата билета;

4.1.1.2 **номер мобильного телефона**, который используется для связи в рамках созданного заказа и информирования об изменениях услуги (например, отмена Мероприятия);

4.1.1.3 **адрес электронной почты для отправки электронных билетов**, а также отправки бланка заявления на возврат денежных средств, в случае если Гость решил отказаться от услуги.

4.1.2 Выбрать Мероприятие в разделе «Афиша» и заполнить форму:

4.1.2.1 из выпадающего списка последовательно выбрать желаемые свободные места, ориентируясь на план зала, нажать кнопку «Добавить в корзину»;

4.1.2.2 внимательно проверить содержимое заказа: дату и название мероприятия, время начала, количество мест в заказе и стоимость, при необходимости отредактировать заказ. Удаление мест производится нажатием символа корзины справа от каждого выбранного места. Добавить места можно, нажав на название мероприятия в начале заказа и повторив действия предыдущего пункта.

4.1.3 Оплатить заказ:

4.1.3.1 после нажатия кнопки «Оплатить» система перенаправит Гостя на страницу ввода платежных реквизитов банковской карты;

4.1.3.2 на оплату выбранных мест у Гостя есть 30 минут от момента выбора места, по истечении которых неоплаченные места станут доступны для выбора другими пользователями, поэтому не стоит затягивать с выбором, проверкой и оплатой заказа;

4.1.3.3 если при оплате билетов произошла ошибка или Гость ушел со страницы формы оплаты заказа, можно вновь зайти на страницу оформления заказа - выбранные места будут удерживаться на сайте в течение 30 минут. По истечении указанного времени заказ автоматически аннулируется системой, и вы сможете оформить его заново;

4.1.3.4 безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, передача информации осуществляется по закрытым сетям передачи данных, сертифицированным международными платежными системами. Обработка полученных конфиденциальных данных держателя карты (реквизиты карты, регистрационные данные и т.д.) производится в процессинговом центре Банка-эквайера. Никто не может получить персональные и банковские данные Гостя, включая информацию о других платежах по карте;

4.1.3.5 безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в Интернет (SSL/TLS).

4.1.4 Получить билет:

- 4.1.4.1 после завершения процесса оплаты и поступления денежных средств на счет Агента у заказа появится статус «Оплачен» и электронный билет в формате PDF поступит на адрес электронной почты, который Гость указал при регистрации. Также на телефон, указанный при регистрации, поступит смс с 15-значным кодом билета (Гость получает столько смс, сколько билетов он приобрел на Сайте);
- 4.1.4.2 **если электронный билет не получен**, Гостю необходимо обратиться к оператору контактного центра по номеру телефона 8-800-700-4930. Возможно, был неверно указан адрес электронной почты. Агент не несет ответственности за любые последствия, возникшие в связи с неправильным указанием адреса электронной почты, а также в связи со сбоем при передаче информации, отправляемой по открытым каналам связи, используемым Гостем (незащищенные Интернет-каналы, электронная почта и т.д.).
- 4.1.4.3 в случае **выявления несоответствия между оплаченным заказом и электронным билетом** Гостю необходимо также заблаговременно обратиться к оператору контактного центра по номеру телефона 8-800-700-4930 для выяснения и устранения такого несоответствия через переоформление заказа, если такое возможно. Агент не несет ответственности за любые последствия, возникшие в связи с неправильным выбором даты мероприятия, времени начала, количества мест в заказе, их стоимости и непроверенные зрителем до момента оплаты заказа;
- 4.1.4.4 **для прохода на Мероприятие** электронный билет, высланный в формате PDF на адрес электронной почты, указанный при регистрации, можно либо распечатать в качестве, дающем возможность его считывания сканирующим устройством, либо предъявить контролеру на экране мобильного устройства (для просмотра и печати потребуется программа Adobe Reader, так как аналоги могут искажать штрих-код);
- 4.1.4.5 историю оплаченных заказов Гость может просмотреть в личном кабинете на сайте.

## 5 Возврат билета

- 5.1 В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом «О защите прав потребителей» покупатель билета вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного предоставления услуг до начала Мероприятия и вернуть билет при условии оплаты Агенту фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.
- 5.2 Агент не несет ответственности за поддельные либо скомпрометированные (допущено копирование) билеты. Оплата за такой билет не возвращается.
- 5.3 Неиспользованный билет не дает права входа на другие Мероприятия. Оплата за такой билет не возвращается.
- 5.4 В случае опоздания на Мероприятие и/или непосещения Мероприятия по любой причине стоимость билета не возвращается.
- 5.5 После начала мероприятия билеты не возвращаются, стоимость билета Агент не возмещает.
- 5.6 Возврату подлежит только номинальная стоимость билета. Любые комиссии, установленные банком, не имеют отношения к Агенту и возврату не подлежат.
- 5.7 В случае отмены Организатором Мероприятия в силу каких-либо причин билеты принимаются к возврату Агентом в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня отмененного мероприятия, указанного в билете.
- 5.8 Возврат средств осуществляется на банковскую карту, с которой осуществлялось списание денежных средств. Срок зачисления денежных средств на банковскую карту зависит от срока обработки платежей банком держателя карты.
- 5.9 Возврат электронного билета:
- 5.9.1 осуществляется на основании заявления об отказе от услуги и возврате денежных средств (Приложение №1 к настоящему Положению);

- 5.9.2 бланк заявления должен быть собственноручно заполнен и подписан Гостем, осуществившим покупку такого билета из своего личного кабинета на Сайте;
- 5.9.3 в заявлении должны содержаться исчерпывающие сведения о владельце билета(ов) и реквизитах заказа, т.е. в бланке не должно быть незаполненных полей;
- 5.9.4 сканированная копия или фото заявления должны быть направлены на электронный адрес **vozvrat@moreyarovoe.ru**;
- 5.9.5 электронный адрес, с которого отправляется заявление, и фамилия владельца билета(ов) должны соответствовать указанным при регистрации на Сайте. В случае несоответствия этих данных Агент оставляет за собой право отказать в возврате такого билета. При невозможности отправки заявления с адреса электронной почты, указанного при оформлении заказа, заявление (при наличии паспорта) можно заполнить в контактном центре, расположенном по адресу: г.Яровое, ул.Гагарина, 3 (у входа в Аквапарк);
- 5.9.6 в случае возврата по инициативе Гостя заявление должно быть выслано/предоставлено не позднее чем за 1 (одни) сутки до начала Мероприятия;
- 5.9.7 в случае возврата из-за отмены мероприятия Организатором следует руководствоваться п.2.9 настоящего Положения;
- 5.9.8 деньги возвращаются только держателю карты, оплатившему билеты, исключительно по безналичному расчету;
- 5.9.9 срок зачисления денежных средств на банковскую карту зависит от обработки платежей банком держателя карты.