

Пользовательское соглашение

1. Термины и определения

1.1. Общество – АО «ВДНХ», ОГРН 1027700008874, расположенное по адресу 129223, Москва, проспект Мира, дом 119, строение 230.

1.2. Электронный билет – электронный документ, формируемый с использованием автоматизированной системы, удостоверяющий право Покупателя на пользование (проход, посещение) спортивно-развлекательных услуг и Мероприятий по предъявлении Электронного билета в зависимости от правил, установленных соответствующим Организатором.

1.3. Организатор – индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, предоставляющее зрелищные, спортивно-развлекательные услуги, и являющееся организатором Мероприятия, информация о котором (наименование, место нахождения, ИНН и др.) указывается в рамках Сервиса.

1.4. Услуга – услуга по онлайн продаже Электронного билета на Мероприятие, а также сервисные услуги, предоставляемые посредством Сервиса.

1.5. Мероприятие – театральный спектакль, цирковое представление, концерт в зале или на открытой площадке, выставка, фестиваль, шоу, показ мод, спортивное соревнование, экскурсия, а также любое иное событие, проводимое Организатором.

1.6. Пользователь – дееспособное физическое лицо, имеющее доступ сети Интернет.

1.7. Покупатель – Пользователь, осуществляющий онлайн покупку Электронного билета посредством Сервиса исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд (то есть для целей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности).

1.8. Сервис – ресурс, размещенный по адресу <http://vdnh.ru>, предназначенный для онлайн покупки билетов на зрелищные и иные Мероприятия, а также для получения сервисных и информационных услуг, связанных с продажей билетов.

1.9. Активация (процедура Активации) – считывание отметки (штрих-код, QR-код) нанесенной на Электронный билет путем поднесения отметки к считывателю системы управления контроля доступом. При положительном результате на экране считывателя отображается соответствующий разрешающий проход условный знак.

1.10. Персональные данные – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

2. Общие положения

2.1. Настоящее Пользовательское соглашение, а также приложения к нему в соответствии с п.2 ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации являются публичной офертой. Безусловным принятием (акцептом) условий настоящего Пользовательского соглашения в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса Российской Федерации считается факт использования Пользователем Сервиса.

2.2. Настоящее Пользовательское соглашение является официальным документом Общества и определяет порядок и условия предоставления Услуги, которая доступна Пользователю при наличии у него необходимого оборудования, позволяющего осуществить доступ к сети Интернет, а также при наличии доступа к сети Интернет. Все вопросы, связанные предоставлением доступа к сети Интернет, покупкой и настройкой для этого соответствующего оборудования и/или программных средств настоящим Пользовательским соглашением не регулируются и решаются Пользователем самостоятельно и за свой счет вне связи с настоящим Пользовательским соглашением

2.3. Отношения, связанные с предоставлением зрелищных услуг и услуг спортивно-развлекательного характера, информация о которых размещена в рамках Сервиса, (1) возникают непосредственно между Покупателем и Организатором, предоставляющим указанные услуги, (2) удостоверяются Электронным билетом в зависимости от правил, установленных соответствующим Организатором.

3. Порядок и условия предоставления Услуги

3.1. Заказ Электронного билета.

Размещаемая в рамках Сервиса информация о Мероприятии (расписание, информация о наличии мест, условия предоставления зрелищных услуг, цены на билеты и т.п.), спортивно развлекательных услугах предоставляется в режиме онлайн Организатором или его полномочным представителем и может быть в любой момент изменена или дополнена.

Для заказа Электронного билета Покупателю необходимо на интернет-сайте www.vdnh.ru:

– выбрать зрелищное предприятие Организатора или Мероприятие, или спортивно развлекательную услугу и, если применимо, дату, время, место, количество Электронных билетов и т.п. При этом количество билетов, выбираемых в рамках одного заказа, может быть ограничено 6 (Шестью) Электронными билетами;

– указать адрес своей электронной почты (номер мобильного телефона указывается по желанию Покупателя либо в случаях, установленных в соответствующем приложении к настоящему Пользовательскому соглашению);

– выбрать способ безналичной оплаты из перечня способов, доступных в рамках Сервиса (посредством банковской карты или электронных платежных систем).

3.2. Оплата Электронного билета.

3.2.1. После осуществления Покупателем всех действий, указанных в п. 3.1. настоящего Пользовательского соглашения, происходит «загрузка» защищенной платежной страницы или переадресация на платежную страницу, на которой Покупателю необходимо:

– ввести запрашиваемые данные, при этом Покупатель со всей достоверностью заверяет и гарантирует, что имеет полные права и полномочия, необходимые и достаточные для осуществления оплаты посредством средств платежа, используемых им при оплате в рамках настоящего Пользовательского соглашения, и несет полную единоличную ответственность за нарушение предоставленных заверений и гарантий;

– подтвердить покупку выбранного Электронного билета путем нажатия на кнопку «Оплатить» (или на иную кнопку, нажатие на которую подтверждает согласие произвести оплату) и получить от банка, выпустившего банковскую карту (далее – «банк-эмитент»), или от соответствующей электронной платежной системы подтверждение авторизации оплаты. Авторизация оплаты осуществляется банком-эмитентом или соответствующей платежной системой, через которую производится оплата. Банк-эмитент или электронная платежная система могут отказать в авторизации оплаты при наличии оснований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, правилами банка-эмитента, правилами соответствующей электронной платежной системы или международных платежных систем, в т.ч. в случае возникновения у банка-эмитента или у электронной платежной системы оснований полагать, что операция по оплате носит мошеннический характер. Все вопросы, связанные с проведением оплаты, решаются Покупателем с банком-эмитентом и соответствующей электронной платежной системой своими силами и за свой счет вне связи с настоящим Пользовательским соглашением. Покупатель осведомлен, что банками и электронными платежными системами может взиматься дополнительная комиссия за осуществление операции по оплате. Все вопросы и претензии, связанные с указанной комиссией, в том числе в случае инициации Покупателем операции возврата денежных средств (chargeback), решаются Покупателем своими силами и за свой счет непосредственно с соответствующими банком и/или электронной платежной системой.

3.2.2. Продолжительность онлайн покупки имеет ограничения по времени, указываемые в рамках Сервиса при выборе Электронного билета. Если в установленное время выбор Электронного билета и оплата не были произведены, заказ автоматически аннулируется

3.3. Выдача Электронного билета.

3.3.1. После успешного завершения процедуры оплаты Покупателю направляется Электронный билет. Покупатель настоящим подтверждает и согласен с тем, что направление Электронного билета по указанным им адресу электронной почты является фактом надлежащего исполнения Обществом своих обязательств по онлайн продаже Электронного билета и по предоставлению сервисных услуг. Штрих-код, указанный на билете, действителен только для однократного прохода на мероприятие. Не допускайте перепечатки и копирования билета посторонними лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас.

3.3.2. Покупатель несет единоличную ответственность за точность и правильность указанных им в рамках Сервиса данных и обязан обеспечивать меры, необходимые и достаточные для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к ящику электронной почты, адрес которого указан Покупателем при заказе им Электронного билета.

3.4. Возврат Электронного билета.

3.4.1. Возврат приобретенного Электронного билета осуществляется в соответствии с настоящим Пользовательским соглашением и правилами, установленными Организатором.

3.4.2. При отмене, замене или переносе Мероприятия по инициативе Организатора Мероприятия возврат приобретенного Электронного билета осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.3. При решении самого Покупателя не пойти на Мероприятие, для возврата денежных средств необходимо оставить свое обращение (Приложение 1) по адресу электронной почты tickets@vdnh.ru. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с законодательством

Российской Федерации и правилами возврата Организатора Мероприятия, размещенными на Интернет-ресурсах Организатора.

3.4.4. Возврат осуществляется тем же способом, которым производилась оплата (на банковский счет Покупателя — при оплате банковской картой или на счет Покупателя в электронной платежной системе — при оплате через электронную платежную систему).

4. Специальные условия

4.1. Покупатель обязуется указывать полную и достоверную информацию в пределах, необходимых для предоставления Услуги, следить за актуальностью и достоверностью указанной информации, а также несет все риски, связанные с предоставлением недостаточной и/или недостоверной информации.

4.2. Покупатель подтверждает, что осведомлен и безоговорочно согласен с тем, что ему может быть отказано в выдаче Электронного билета в случаях:

– не подтверждения авторизации оплаты банком-эмитентом или электронной платежной системой;

– инициации Покупателем процедуры возврата Электронного билета, если такая инициация допускается настоящим Пользовательским соглашением и правилами, установленными Организатором;

– предусмотренных законодательством Российской Федерации и правилами, установленными Организатором или его полномочным представителем.

4.3. Покупатель обязан внимательно ознакомиться с информацией, касающейся Мероприятия и размещенной в рамках Сервиса, в т.ч., но не ограничиваясь, с правилами, установленными Организатором. Организатор может устанавливать ограничения на посещение Мероприятия в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и правилами, установленными Организатором. Покупая билет, покупатель соглашается с правилами посещения, ознакомиться с которыми он может на официальном сайте объекта, на который приобретается билет. При наличии вопросов, связанных с информацией о Мероприятии или Услуге, Покупатель должен обратиться в службу информационной поддержки по телефону горячей линии +7(495)544-34-00.

4.4. Пользование электронным билетом означает согласие Покупателя с правилами и условиями, опубликованными на сайте <http://vdnh.ru>, и правилами, установленными Организатором мероприятия и администрацией места проведения Мероприятия, размещенными на Интернет-ресурсах Организатора и места проведения Мероприятия.

4.5. Покупатель несет полную ответственность за любое нарушение условий настоящего Пользовательского соглашения, а также за все последствия таких нарушений.

4.6. Общество обязуется не разглашать информацию, указанную Покупателем в ходе оказания Услуги. Не является нарушением использование или предоставление информации в следующих случаях:

– при оказании Услуги в объеме, необходимом для ее надлежащего оказания;

- при передаче информации третьим лицам, действующим на основании договоров с Обществом для исполнения обязательств перед Покупателем;
- по требованию органов и лиц, уполномоченных запрашивать и получать такую информацию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- в иных случаях, при наличии согласия Покупателя.

4.7. Покупатель соглашается с тем, что:

- Общество оставляет за собой право приостановить или прекратить предоставление Услуги в любое время без объяснения причин и без предварительного уведомления Покупателя. Прекращение или приостановление предоставления Услуги может быть произведено в том числе, но не ограничиваясь, в связи с нарушением Покупателем настоящего Пользовательского соглашения и/или обстоятельствами технического характера, такими как сбои в работе интернет-сайта по адресу <http://vdnh.ru>, сбои в работе банков, электронных платежных систем и т.п.;
- сервис может содержать ссылки на другие ресурсы сети Интернет и Общество не несет никакой ответственности за доступность этих ресурсов, за их содержание, а также за любые последствия, связанные с использованием материалов указанных ресурсов;
- ему могут направляться информационные сообщения, связанные с Сервисом и/или тематикой Сервиса, а также реклама по адресу электронной почты, указанному Покупателем при заказе Электронного билета;
- данные, указанные Покупателем в рамках Сервиса, могут быть предоставлены Обществом соответствующим полномочным представителям для исполнения последними своих обязательств по обеспечению доступа Покупателя на Мероприятия и оказанию зрелищных услуг.

5. Ограничение ответственности Общества.

5.1. Общество не несет никакой ответственности:

- за любые действия Организатора или его полномочных представителей, в т.ч., но не ограничиваясь, за неоказание или ненадлежащее оказание Организатором или его полномочным представителем услуги по проведению Мероприятия или иных предоставляемых ими услуг;
- за действия Партнеров, в т.ч. связанных с недоступностью Сервиса на интернет-сайтах или иных ресурсах Партнеров;
- за действия банков, электронных платежных систем, обеспечивающих оплату и возвраты денежных средств по настоящему Пользовательскому соглашению;
- за задержку, сбои, невозможность и несвоевременность доставки, удаление или не сохранение любых данных, а также за несоответствие Услуги потребностям или ожиданиям Покупателя;
- за какой-либо ущерб или убытки, причиненные Покупателю, в т.ч., но не ограничиваясь, в результате любых изменений, которые Общество внесло в свои интернет-сайты или ресурсы, в порядок оказания Услуги, а также в результате прекращения или приостановления оказания Услуги,

удаления, сбоя или не сохранения каких-либо содержащихся или передаваемых данных, неточности и/или недостоверности указанных Покупателем данных;

– в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор). К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, в т.ч., но не ограничиваясь, стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или регионе, действия, решения государственных органов, объективно препятствующие исполнению обязательств по настоящему Пользовательскому соглашению, а также сбои, возникшие в телекоммуникационных и/или энергетических сетях, действие вредоносных программ, недобросовестные деяния третьих лиц, выразившиеся в действиях, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса Общества;

– в случае нарушения Покупателем правил посещения Мероприятий и/или правил прохода на Мероприятие, устанавливаемых Организаторами соответствующих Мероприятий.

6. Использование персональных данных Покупателя

6.1. Покупатель даёт свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся: необходимые сведения для корректного документального оформления правоотношений между Покупателем и Организатором Мероприятия в целях продажи, возврата билетов на Мероприятия, проводимые Организатором, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации. Организатор Мероприятия гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных. Согласие на обработку персональных данных действует с момента принятия условий Пользовательского соглашения Покупателем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

7. Изменение настоящего Пользовательского соглашения.

7.1. Общество вправе вносить любые изменения и дополнения в настоящее Пользовательское соглашение. Все изменения и дополнения к настоящему Пользовательскому соглашению публикуются на интернет-сайте Общества по адресу <http://vdnh.ru>.

7.2. Изменения и дополнения к настоящему Пользовательскому соглашению вступают в силу с момента их публикации. Возобновление Покупателем пользования Услугой после вступления в силу данных изменений и дополнений означает получение Обществом повторного согласия Покупателя с настоящим Пользовательским соглашением в измененной или дополненной редакции.

8. Заключительные положения.

8.1. Признание какого-либо положения настоящего Пользовательского соглашения недействительным или не подлежащим применению не влечет недействительности иных положений настоящего Пользовательского соглашения

8.2. Покупатель соглашается, что любые споры, возникающие из правоотношений, регулируемых настоящим Пользовательским соглашением, подлежат разрешению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

8.3. В тех случаях, когда условия онлайн покупки Электронного билета в соответствующее зрелищное предприятие Организатора регулируются отдельным документом (Условия покупки Электронного билета), настоящее Пользовательское соглашение подлежит применению в той части и в случае, если он не противоречит соответствующим Условиям покупки Электронного билета.

Шаблон текста заявки на возврат

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу произвести возврат денежных средств за билет (электронный билет) в связи с отказом от посещения зрелищного мероприятия по причине: собственная инициатива / по причине болезни

Наименование мероприятия:	
Номер заказа / билета:	
Дата, время и место проведения мероприятия:	
Место, ряд (при наличии):	
Количество билетов к возврату:	
Стоимость билета / билетов к возврату:	
Форма оплаты заказа (наличный / безналичный расчет):	

К настоящему заявлению прилагаю следующие документы (нужное отметить):

Копия документа, удостоверяющего личность посетителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	
Оригинал неиспользованного билета	
Копия неиспользованного электронного билета	
Кассовый чек/электронный кассовый чек	
Копия листка нетрудоспособности / справки (выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания посетителя, препятствующего посещению им зрелищного мероприятия)	
Копии документов, подтверждающих законное представительство, или доверенность (в случае, если заявление подается представителем посетителя)	

О принятом решении о возврате денежных средств прошу уведомить:
по телефону / по электронной почте (нужное подчеркнуть).

С требованиями к возврату билетов (электронных билетов), утвержденными Основами законодательства о культуре, Правилами и условиями возврата билетов, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 N 1491, а также с собственным порядком, утвержденным организацией исполнительских искусств или музеем, ознакомлен(а).

Выражаю свое согласие на обработку АО «ВДНХ» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления, либо до письменного отзыва согласия.

_____	_____	_____
(дата)	(подпись)	(фамилия, инициалы)

(заполняется АО «ВДНХ» или уполномоченным лицом при приеме заявления в кассе)

Заявление принято: " ____ " _____ 20__ г. _____ (подпись, расшифровка)