

Публичная оферта (договор) на оказание услуг по показу концертов, концертных программ, иных зрелищных программ

Термины и определения

В настоящей Публичной оферте на оказание услуг по показу Концерта, концертной программы, иной зрелищной программы (далее – Оферта) приведенные термины и определения используются в следующих значениях:

Организатор	организация, осуществляющая свою деятельность в сфере культуры и искусства – ООО «СКДРОН» ИНН 9731157155 ОГРН 1257700482390 Адрес: г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Можайский, тер инновационного центра Сколково, б-р Большой, д. 30, стр. 1
Оферта	настоящая Публичная оферта на оказание услуг по показу Мероприятий, опубликованная на интернет-сайтах, которые принадлежат Организатору и (или) доступны и на интернет-сайтах, принадлежащих билетным операторам;
Мероприятие	концертная программа, в том числе театральный спектакль, концерт в зале, клубе, спортивном комплексе или на открытой площадке, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, показ мод, экскурсия, а также любое иное событие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – Билета, и, созданное при непосредственном участии Организатора;
Билет	документ, удостоверяющий право Участника на посещение Мероприятия и содержащий всю необходимую информацию о Мероприятии, выделенном Участнику месте на Мероприятии (секторе, ряде и прочее, а равно удостоверяющий право прохода на Мероприятие) и стоимости услуг;
Агент	уполномоченное юридическое лицо (лица) на основании заключенных с Организатором Договоров оказывать услуги по бронированию, оформлению и реализации Билетов на различные Мероприятия;
Участник	физическое или юридическое лицо (лица), которому Организатором оказываются услуги по показу Мероприятия при условии наличия Билета на Мероприятия;
Концертант	физическое лицо и/или музыкальная группа или коллектив, которое публично исполняет в живом исполнении и с помощью технических средств произведения культуры и искусства от своего имени, по своему выбору, своей волей и в своем интересе в составе Мероприятия.

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая Оферта регламентирует условия и порядок показа Мероприятия и обязательства, возникающие в связи с этим у Организатора и Участника.
- 1.2. Показ Мероприятия для Участника производится исключительно на условиях настоящей Оферты и лишь в случае ее полного и безоговорочного акцепта. Частичный акцепт, а равно акцепт на иных условиях не допускается. Использование Участником услуг Организатора на предложенных в настоящей Оферте условиях свидетельствует о заключении между ними договора.
- 1.3. Организатор вправе в любое время вносить изменения в настоящую Оферту, но в любом случае такие изменения публикуются и доводятся до всеобщего сведения посредством опубликования на интернет-сайтах Организатора <https://who-areu.ru/> и Агентов.
- 1.4. Использование Участником услуг Организатора после внесения изменений в текст настоящей Оферты означает акцепт Оферты с учетом внесенных изменений.

2. Предмет Оферты

- 2.1. Предметом настоящей Оферты является показ Мероприятия, извещение о времени, месте, правилах проведения, выдаче необходимого для прохода документа.
- 2.2. Ответственным за качество предоставляемых Услуг перед Участником является Организатор.
- 2.3. Мероприятие не является индивидуально-персонифицированной услугой.

3. Акцепт Оферты

- 3.1. Принятие Участником положений настоящей Оферты осуществляется путем конклюдентных действий (приобретение Билета, предъявление Билета, проход на огражденную для Мероприятия территорию). Совершение акцепта Участником настоящей Оферты производится добровольно и в полном объеме.
- 3.2. До совершения акцепта Оферты Участник должен быть уверен, что все условия настоящей Оферты ему понятны и он принимает их безусловно и в полном объеме.
- 3.3. Билеты на Мероприятия распространяются по зданию Организаторов Мероприятий. Факт приобретения Билета подтверждает заключение между Покупателем/Посетителем и Организатором Договора оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг, все права и обязанности по которому (в том числе в отношении Билетов) возникают между Покупателем/Посетителем и Организатором.

4. Права и обязанности Сторон

- 4.1. Участник имеет право получать информацию о Мероприятии, месте, времени его

проведения, условий его проведения, стоимости Билетов, способах приобретения Билетов.

4.2. Участник обязуется:

- > оплатить в полном объеме стоимость Билета на Мероприятие;
- > не размещать, не публиковать, не передавать и не распространять сообщения, которые могут носить преступный характер или причинить какой-либо вред Организатору и Концертанту.

4.3. Организатор имеет право требовать от Участника соблюдать все условия настоящей Оферты.

4.4. При несоблюдении Участником любого из пунктов Оферты отказать ему в дальнейшем от предоставления Услуг.

4.5. Организатор обязуется предоставлять Участнику необходимую информацию о конкретном Мероприятии.

5. Ответственность

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Оферте Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условий настоящей Оферты. Ответственность Организатора в процессе оказания Услуг Участнику ограничивается функцией организации Мероприятия.

5.2. Организатор не несет ответственности за несоответствие оказанных услуг ожиданиям Участника и/или его субъективной оценке. Согласно статье 36.1 Закона Российской Федерации от 9 октября 1992 года №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» независимая оценка качества оказания услуг организациями культуры не проводится в отношении создания, исполнения и интерпретации произведений литературы и искусства.

5.3. Организатор не несет ответственности за любые убытки и моральный вред, понесенные Участником в результате ошибочного понимания или непонимания им информации о порядке организации Мероприятия.

5.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего договора, если это неисполнение или ненадлежащее исполнение вызвано обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажор), возникшими помимо воли сторон после заключения настоящего договора, которые стороны не могли предвидеть при заключении настоящего договора или предотвратить разумными мерами. К таким обстоятельствам непреодолимой силы относятся: наводнение, пожар, землетрясение и иные явления природы, а также война, военные действия, аварии, эпидемии, забастовки, гражданские беспорядки, акты или действия государственных органов, препятствующие исполнению обязательств по настоящему договору, болезнь или травма любого из Концертантов или необходимого человека из команды Концертантов и любые другие обстоятельства, не зависящие от воли сторон.

- 5.5. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы Организатор обязан незамедлительно уведомить Участника о возникновении таких обстоятельств посредством публикации на интернет-сайте Организатора <https://who-areu.ru/>.
- 5.6. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы Организатор имеет право отменить или перенести Мероприятие по своему усмотрению.
- 5.7. В случае отмены Мероприятия, за исключением отмены по обстоятельствам, изложенным в п. 5.4 настоящего Договора Публичной Оферты, Организатор, обязан возместить Участнику номинальную цену Билета. Номинальная цена билета — цена посещения Мероприятия, установленная Организатором для всех Участников. Условия возврата Билетов для каждого Мероприятия определяются Организатором и публикуются на интернет-сайте Организатора <https://who-areu.ru/> и Агентов.

6. Разрешение споров

- 6.1. Споры, возникающие при исполнении договора на условиях настоящей Оферты, разрешаются с соблюдением претензионного порядка. Претензия подается Организатору в письменном виде с приложением документов, обосновывающих предъявляемые требования, в срок не более 10 (десяти) рабочих дней с даты возникновения причины спора. Поступившая претензия рассматривается Организатором в срок не более 1 (одного) месяца.
- 6.2. При невозможности достижения согласия возникшие споры подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Организатора.
- 6.3. По всем остальным вопросам, не предусмотренным в Оферте, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

7. Изменение и расторжение Оферты

- 7.1. Настоящая Оферта вступает в силу с даты ее размещения на сайте Организатора и на сайте Агентов, действует бессрочно. Положения настоящего пункта распространяются и на дополнения (изменения) к настоящей Оферте.

8. Реквизиты

Общество с ограниченной ответственностью «СКДРОН»
ИНН 9731157155 ОГРН 1257700482390

Адрес: г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ
Можайский, тер инновационного центра Сколково, б-р
Большой, д. 30, стр. 1

е-mail: info@who-areu.ru

тел. [8 \(800\) 222-25-78](tel:8(800)222-25-78)

Правила поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных ООО «СКДРОН», обмена и возврата билетов на указанные мероприятия

1. Настоящие Правила поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных ООО «СКДРОН», обмена и возврата билетов на указанные мероприятия (далее – Правила), устанавливают правила поведения потребителей – зрителей, которые приобрели билеты на эстрадные концерты и другие культурно-массовые мероприятия (далее – концерты), организованные ООО «СКДРОН» (далее – Концертный организатор), во время их посещения, а также порядок обмена и возврата билетов, приобретенных на данные мероприятия.
2. Правила подлежат размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интерне».
3. Покупая билет, потребитель соглашается с применением к нему настоящих Правил.
4. Концертный организатор и потребитель по взаимному соглашению, оформленному в письменном виде, вправе отойти от настоящих Правил и согласовать иной порядок обмена и возврата билетов, приобретенных на концерт, если это не ухудшает его положение по сравнению с регулированием, установленным Правилами.
5. Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также принимаемыми в соответствии с ними указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, приказами (распоряжениями и др.) федеральных органов исполнительной власти, указами (распоряжениями, постановлениями и т.д.) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и другими подзаконными нормативными правовыми актами, в том числе:
 - > Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491;
 - > Положением об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов,

абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 06.06.2020 № 830 и др.);

- > санитарно-эпидемиологическими правилами СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.05.2020 № 15.

6. В случае, если законом или иным нормативным правовым актом установлены иные требования, нежели перечислены в Правилах, необходимо руководствоваться нормативными правовыми актами, перечисленными в п. 2 настоящих Правил. При этом:

- а) если законом установлены иные правила, нежели указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, приказами (распоряжениями и др.) федеральных органов исполнительной власти, указами (распоряжениями, постановлениями и т.д.) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и другими подзаконными нормативными правовыми актами, нужно руководствоваться правилами закона;
- б) если законом Президенту Российской Федерации или Правительству Российской Федерации предоставлены полномочия устанавливать особенности или иные правила поведения потребителей – зрителей, которые приобрели билеты на эстрадные концерты и другие культурно-массовые мероприятия, во время их посещения, а также порядок обмена и возврата билетов, приобретенных на данные мероприятия, то применению подлежат данные указ (распоряжение) Президента Российской Федерации или постановление Правительства Российской Федерации (решение Верховного Суда Российской Федерации от 07.10.2020 по делу № АКПИ20-489). Например, Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 06.06.2020 № 830 и др.), принято в соответствии с полномочиями,

предоставленными ч. 19 ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденных Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1, дающими право устанавливать особенности возврата билетов на концерты, отмененные или перенесенные по коронавирусным ограничениям. В связи с этим если концерт был отменен или перенесен в связи с коронавирусными ограничениями, то применению подлежит именно данное Положение, несмотря на то, что Гражданский кодекс Российской Федерации или Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» могут содержать иное регулирование;

- в) если указом (распоряжением) Президента Российской Федерации, постановлением Правительства Российской Федерации или нормативным правовым актом федерального органа исполнительной власти предусмотрены иные правила, нежели установлены указами (распоряжениями, постановлениями и т.д.) органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и другими подзаконными нормативными правовыми актами, применяются правила, содержащиеся в указе (распоряжении) Президента Российской Федерации, постановлении Правительства Российской Федерации или нормативном правовом акте федерального органа исполнительной власти. В частности, постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27.04.2022 № 216 «Об отмене режима повышенной готовности на территории Краснодарского края и признании утратившими силу некоторых правовых актов главы администрации (губернатора) Краснодарского края» отменен режим повышенной готовности и все коронавирусные ограничения, существовавшие ранее на территории Краснодарского края. Тем не менее, п. 4.4 санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», утвержденных постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.05.2020 № 15, сохраняется требование о необходимости соблюдения социального дистанцирования при проведении концертов независимо от того, что сказано в нормативном правовом акте губернатора. Это означает, что если при том объеме продажи билетов Концертный организатор не сможет обеспечить исполнение требования о социальном дистанцировании, он вправе отменить или перенести концерт и применить порядок возврата билетов, установленный Положением об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442;

г) если двумя разными нормативными правовыми актами одного и того же органа содержатся разные правила, подлежит применению тот из них, который установлен непосредственно для данной ситуации. Так, Правилами и условиями возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491, установлен общий порядок возврата билетов на концерты. Однако если отмена или перенос концерта состоялись в связи с коронавирусными ограничениями, подлежит применению специальный порядок – Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442.

7. Посещение любого концерта потребителем допускается исключительно при соблюдении настоящих Правил, а также перечисленных в п. 2 нормативных правовых актов.

Несоблюдение Правил и перечисленных в п. 2 нормативных правовых актов может повлечь удаление с концерта без возмещения денежных средств (ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации). Удаление с концерта оформляется актом об удалении потребителя, составляемым в свободной форме с указанием даты, времени и места его составления, наименования концерта и подписываемым лицами, уполномоченными Концертным организатором, а также потребителем (его представителем). В случае отказа потребителя от подписания акта об удалении об этом делается отметка в акте. Независимо от нарушения настоящих Правил на концерт не допускаются и подлежат обязательному удалению без возмещения денежных средств (с составлением акта об удалении потребителя в порядке, установленном абз. 3 настоящего пункта) лица:

- > находящиеся в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении (ст.ст. 20.20, 20.21 КоАП РФ);
- > ведущие себя агрессивно по отношению к гостям или персоналу;
- > одетые в грязную пачкающую одежду;
- > животные;

> имеющие при себе наркотические, токсические, ядовитые вещества, сильнодействующие медицинские препараты, алкогольную продукцию (за исключением приобретенных в месте проведения концерта), продукты питания (за исключением продуктов детского питания для детей раннего возраста), холодное оружие, колющие, режущие предметы, оружие ударно-дробящего действия (дубинки, нунчаки, кастеты и т.п.), огнестрельное оружие и оружие самообороны (электрошоковые, травматические, газовые баллоны), а также легковоспламеняющиеся жидкости и взрывоопасные предметы; нарушающие иные общепринятые правила морали и нравственности.

8. Потребитель несет гражданско-правовую ответственность за утерю или порчу оборудования, инвентаря, посуды, предметов интерьера, мебели, отделки (умышленную и по неосторожности), используемых Концертным организатором, и обязан возместить ущерб, причиненный им из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества. Факт утери или порчи имущества, указанного в абз. 1 настоящего пункта, оформляется актом об утере или порче имущества, составляемым в свободной форме с указанием даты, времени и места его составления, наименования концерта, полного перечня и стоимости каждого предмета имущества с отметкой о его утере или порче, а также описанием вида и размере вреда, причиненного каждому предмету.

Акт об утере или порче имущества подписывается лицами, уполномоченными Концертным организатором, а также потребителем (его представителем). В случае отказа потребителя от подписания акта об утере или порче имущества об этом делается отметка в акте. В случае отказа потребителя от возмещения ущерба он подлежит взысканию с потребителя в судебном порядке.

9. Каждый потребитель, находясь в месте проведения концерта, может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на использование данных материалов для внутренних нужд Концертного организатора, в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете, а также для фиксации обстоятельств, перечисленных в настоящих Правилах.

10. Каждый потребитель, который приобрел билет на концерт, дает свое согласие Концертному организатору на обработку персональных данных, переданных потребителем и необходимых для составления актов, перечисленных в п.п. 7 и 8 настоящих Правил, покупки билета, его обмена и возврата. К числу таких персональных данных относятся данные, передаваемые потребителем в соответствии с настоящими Правилами. Концертный организатор обязуется обрабатывать персональные данные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в том числе обеспечить конфиденциальность полученных сведений (ст. 7).

Отказ потребителя от предоставления Концертному организатору необходимых персональных данных может повлечь:

- > вызов полиции и передачу потребителя правоохранным органам в случае нарушения настоящих Правил;
- > утраты или порчи имущества (п. 8) для целей установления личности, пресечения противоправной деятельности, а также фиксации правонарушения, совершенного потребителем;
- > отказ в рассмотрении обращения потребителя, включая обращение о возврате или обмене билетов на концерт.

11. Обмен или возврат билетов производятся исключительно Концертным организатором после подачи потребителем заявки в свободной форме на электронный адрес Концертного организатора: info@who-areu.ru

12. Билетные операторы и иные агенты вправе производить возврат или обмен билетов, приобретенных на концерты Концертного организатора, только при наличии предварительного разрешения последнего. В случае направления заявки агенту последний не рассматривает ее и обязан сообщить потребителю адреса для коммуникации с Концертным организатором. При приобретении нескольких билетов потребитель подает отдельную заявку об обмене или возврате каждого билета.

13. Рассмотрение заявки об обмене или возврате билетов производится только при наличии следующего пакета документов, предоставляемого потребителем в виде сканированных копий в формате pdf, прикрепленных к электронному письму, направляемому Концертному организатору:

- > билеты;
- > документы, подтверждающие их покупку именно обращающимся потребителем (если билеты приобретены нарочно и лично в кассе — кассовый чек, если онлайн — кассовый чек, банковская квитанция с информацией об исполнении, информация о владельце банковского счета или карты (фото карты с именем и фамилией владельца));
- > паспорт или иной документ, удостоверяющий личность;
- > документы, подтверждающие болезнь или смерть близкого родственника (если причина возврата именно в этом);
- > нотариальная доверенность, если заявку подает представитель;
- > документы, подтверждающие родство, опеку или попечительство над потребителем, если заявку подает мать или отец, опекун или попечитель потребителя, не достигшего 18 (восемнадцати) лет.

В заявке об обмене или возврате билетов должно содержаться явное и недвусмысленное согласие потребителя на обработку персональных данных в целях, указанных в п. 10 настоящих Правил.

14. Потребитель вправе представить заявку об обмене или возврате билетов и документы, перечисленные в п. 13 настоящих Правил, почтовым отправлением на юридический адрес Концертного организатора. Прием заявки об обмене или возврате билетов, направленных почтовым отправлением, производится только при наличии оригинала собственноручно подписанной заявки и копий документов, перечисленных в п. 13 настоящих Правил, заверенных надлежащим образом.

15. Поступившая заявка об обмене или возврате билетов не рассматривается в случае:

- а) отсутствия хотя бы одного из документов, перечисленных в п. 13 настоящих Правил и (или) несоответствия требованиям о предоставлении документов, содержащихся в настоящих Правилах, и (или) отсутствия в заявке явного и недвусмысленного согласия потребителя на обработку персональных данных в целях, указанных в п. 10 настоящих Правил;
- б) наличия противоречий в предоставляемых документах (например, банковская карта выдана на имя одного потребителя, а паспорт представлен другого, в билете указано одно лицо, а банковская карта выдана на имя другого и т.д.);
- в) если билет приобретен не у Концертного организатора и не у официального агента, имеющих право их реализации (в частности, у перекупщика);
- г) если предоставлены заявка и документы одного лица, а указан адрес электронной почты другого либо адрес электронной почты невозможно идентифицировать и соотнести с лицом, подавшим заявку; в иных случаях, когда Концертный организатор не может установить личность лица, обращающегося с заявкой.

В таких случаях лицу, направившему заявку

- > по электронной почте – дается ответ на тот же адрес электронной почты о несоответствии заявки об обмене или возврате билетов требованиям настоящих Правил. Например: «Уважаемый ...! Ваша заявка не может быть рассмотрена по существу, поскольку не представлены обязательные документы и сведения — ... (указать причину). Просим направить эти документы и сведения ответным письмом.»;
- > почтовым отправлением – ответ не предоставляется, если не указан адрес электронной почты. В случае указания адреса электронной почты – дается ответ на него о несоответствии заявки об обмене или возврате билетов требованиям настоящих Правил. Например: «Уважаемый ...! Ваша претензия не может быть рассмотрена по существу, поскольку не представлены обязательные документы и сведения — ... (указать причину). Просим направить эти документы и сведения ответным письмом.».

16. Обмен или возврат билетов не производятся в случае:

- а) удаления с концерта в порядке, предусмотренном п. 7, и отказа в предоставлении согласия на обработку персональных данных в соответствии с п. 10 настоящих Правил;
- б) направления заявки об обмене или возврате билетов менее, чем за три календарных дня до проведения концерта, а также во время и после его проведения независимо от фактического присутствия на концерте, за исключением болезни потребителя, смерти члена его семьи или близкого родственника;
- в) направления заявки об обмене или возврате билетов по причине болезни потребителя, смерти члена его семьи или близкого родственника во время или после проведения концерта;
- г) направления заявки об обмене или возврате билетов по причине болезни члена семьи потребителя или его близкого родственника;
- д) в случаях, указанных в п. 15 настоящих Правил (случаи, когда заявка не рассматривается);
- е) в случае отмены или переноса концерта в ситуациях, когда Концертный организатор вправе не возвращать деньги за билеты. К таким случаям относятся, в частности:
 - > случаи, установленные ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации (форс-мажор, включая отказ иностранного артиста от участия в концерте по причинам, связанным с проведением специальной военной операции после 24.02.2022);
 - > невозможность исполнения коронавирусных требований и ограничений, в том числе соблюдения потребителями социальной дистанции во время проведения концерта (п. 4.4 санитарно-эпидемиологическими правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», утвержденных постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.05.2020 № 15, п.п. 3.1 и 4 Положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 03.04.2020 № 442 (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 06.06.2020 № 830 и др.) независимо от отмены режима повышенной готовности на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

- > отмена или перенос концерта в связи с изданием нормативных правовых актов, а также принятием административных актов и совершением действий представителями власти, в результате которых проведение концерта запрещено.

При наступлении любого из случаев, перечисленных в настоящем подпункте, Концертный организатор обязан установить разумную дату, с наступлением которой рассмотрение заявки об обмене или возврате билетов возобновляется. При этом, если заявка поступила до этой даты, лицу, направившему заявку:

по электронной почте – дается ответ на тот же адрес электронной почты следующего содержания: «Уважаемый ...! Ваша заявка будет рассмотрена в порядке и сроки, установленные Правилами поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных ООО «СКДРОН» обмена и возврата билетов на указанные мероприятия, начиная с — ... (указать дату). Просим Вас дожидаться ответа.»;

почтовым отправлением – ответ не предоставляется, если не указан адрес электронной почты. В случае указания адреса электронной почты – дается ответ на него следующего содержания: «Уважаемый ...! Ваша заявка будет рассмотрена в порядке и сроки, установленные Правилами поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных ООО «СКДРОН», обмена и возврата билетов на указанные мероприятия, начиная с — ... (указать дату). Просим Вас дожидаться ответа.»;

ж) в случае фактического использования билетов (оказания услуги), то есть присутствия на концерте.

17. Поступившая заявка об обмене или возврате билетов не принимается, обмен или возврат билетов не производятся в случае, если в заявке или в переписке по поводу указанной заявки потребитель допускает оскорбительные и унижающие честь и достоинство, деловую репутацию Концертного организатора и (или) иных лиц, содержатся угрозы применения физического или иного незаконного насилия по отношению к ним, а также в иных случаях, когда потребитель явно и недвусмысленно злоупотребляет своим правом (ст. 10 Гражданского кодекса Российской Федерации).

18. В таких случаях лицу, направившему заявку по электронной почте – дается один ответ на тот же адрес электронной почты. Например: «Уважаемый ...! Настоящим прекращаем переписку с Вами по причине: ... (указать причину).»; почтовым отправлением – ответ не предоставляется, если не указан адрес электронной почты. В случае указания адреса электронной почты – дается ответ на него о прекращении переписки. Например: «Уважаемый ...! Настоящим прекращаем переписку с Вами по причине: ... (указать причину).». Возобновление взаимодействия по указанной заявке не производится. В случае направления новой заявки об обмене или возврате билетов она рассматривается сначала в соответствии с настоящими Правилами.

19. В случае принятия Концертным организатором решения об отмене (переносе) концерта и возврате стоимости всех билетов, приобретенных на отмененный концерт, предоставление заявки об обмене или возврате билетов не требуется, если билеты приобретены за безналичный расчет. В случае покупки билета за наличный расчет, возврат билетов производится при предоставлении надлежащим образом оформленной заявки об обмене или возврате билетов в порядке, установленными настоящими Правилами.

20. Сроки для рассмотрения Заявлений на возврат денежных средств и принятия решений начинают исчисляться со дня, следующего за днем получения обращения Потребителя. Днем приема заявления, поданного в нерабочий/выходной день, считается следующий рабочий день. Днем приема заявления, поданного после окончания рабочего дня, считается следующий за ним рабочий день. Если последним днем срока для принятия решения/уведомления Потребителя является нерабочий/выходной день, решение может быть принято/Потребитель может быть уведомлен на следующий рабочий день.

21. Заявление о возврате в связи с отказом Потребителя от посещения мероприятия рассматривается в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня приема заявления.

22. Заявление о возврате в связи с болезнью Потребителя рассматривается в течение 10 дней со дня поступления медицинских документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней.

23. Заявление о возврате в связи со смертью родственника рассматривается в течение 10 дней со дня поступления всех документов. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней.

24. Нормативы возврата стоимости билетов:

- а) в случае принятия решения об отмене (переносе) концерта и возврате стоимости билетов, а также в случае болезни потребителя, смерти члена семьи или близкого родственника – 100% (сто процентов) стоимости билета;
- б) в иных случаях – 100% стоимости, если билеты сдаются потребителем за 10 и более дней до начала концерта, 50%, если билеты возвращаются потребителем за 5-10 дней, 30%, если возврат осуществляется потребителем за 3-5 дней.

25. Срок возврата стоимости билетов

До истечения срока рассмотрения Заявления на возврат Концертным организатором принимается одно из следующих решений:

- > об отказе в возврате потребителю денежных средств за приобретенные билеты;

- > о возврате потребителю денежных средств в размере номинальной стоимости билетов.
26. В случае, если Концертным организатором принято решение об отказе в возврате денежных средств, потребителю не позднее 5 дней с даты принятия такого решения сообщается в ответном электронном письме с указанием причины отказа.
27. О принятом решении о возврате денежных средств потребителю сообщается не позднее 3 дней со дня принятия такого решения по электронной почте и/или посредством телефонной связи.
28. Возврат денежных средств потребителю осуществляется в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств. В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств потребителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях)).
29. Дата подачи Заявления на возврат денежных средств Потребителем и дата проведения Мероприятия не учитываются при исчислении сроков, указанных в предыдущем пункте настоящих Правил.
30. В случае, если действуют специальные нормативно-правовые акты, устанавливающие иные сроки возврата денежных средств потребителям, возврат осуществляется в соответствии с такими нормативно-правовыми актами (в частности, в отношении мероприятий, отмененных и перенесенных в связи с введением режима повышенной готовности в регионе, возврат денежных средств регламентируется Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 года № 442 (в редакциях)).
31. Потребитель ознакомлен и согласен с тем, что билеты, приобретенные Потребителями в рамках специальных программ и акций (в том числе приобретенных с использованием скидочных промокодов), в случае отказа Потребителя от посещения Мероприятия по решению Концертного организатора Мероприятия могут не приниматься к возврату.
32. В случае принятия решения о возврате денежных средств в связи с документально подтвержденной болезнью Потребителя возврат осуществляется в размере 100% от номинальной стоимости билетов.