

Оферта на заключение Договоров

Дата размещения: 01.07.2021 г.

Дата вступления в силу: 01.07.2021 г.

Настоящая Оферта регулирует условия оказания ООО ВТБ Арена услуг по бронированию и оформлению Электронных билетов при приобретении Пользователями Электронных билетов на концерты, спортивные соревнования и иные мероприятия с использованием Системы бронирования и приобретения Электронных билетов на сайте <http://vtb-arena.com>, а равно оплату билетов на бланках строгой отчетности в кассе ООО ВТБ Арена в рамках Договора оказания услуг Агента и Договора оказания услуг Организатора, а также условия Оформления и возврата Электронных билетов и БСО. Осуществляя Оформление Электронных билетов, а равно оплату билетов на БСО в кассе ООО ВТБ Арена, Пользователь соглашается с требованиями и положениями, изложенными в настоящем документе «Оферта на заключение Договоров».

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В целях настоящей Оферты нижеприведенные термины используются в следующем значении:

Агент - Общество с ограниченной ответственностью ВТБ Арена, которое предоставляет Пользователю доступ к Системе, содержащей информацию о ценовых группах, перечне зрительских мест, свободных для бронирования, и другой информации справочного характера, имеющей отношение к Мероприятию, зрительскому месту или группе мест, объединённых по определённому признаку (сектор, ряд и пр.) в целях оказания Пользователю услуг по бронированию и оформлению Электронных билетов в целях оказания Агентом и Организатором услуг по Договорам, заключаемым на условиях Оферты.

Место нахождения Агента: 125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 36, корпус 13, эт/пом 3/42, ОГРН: 5147746410170. Телефон службы поддержки +7 (495) 122 42 28, работает с 12:00 до 21:00 по Московскому времени.

Договор оказания услуг (Договор оказания услуг Агента) - договор оказания услуг, заключенный (заключаемый) на условиях Оферты, между Пользователем и Агентом, в соответствии с которым Агентом оказываются Услуги, а Пользователем оплачиваются оказываемые Услуги в размере Сервисного сбора. Услуги по Договору оказания услуг Агента включают в себя:

- предоставление Пользователю возможности выбрать, приобрести и оплатить Электронный билет с использованием Системы на сайте <http://vtb-arena.com>.

- информирование Пользователя о приобретении Электронного билета посредством отправки сообщения на адрес электронной почты и (или) телефонный номер, указанный Пользователем при приобретении Электронных билетов;
- формирование и направление Электронного билета на адрес электронной почты и (или) телефонный номер, указанный Пользователем при приобретении Электронных билетов;
- информационная поддержка Пользователя в связи с бронированием, оформлением и реализацией Электронных билетов, отменой, заменой и (или) переносом Мероприятий, а равно по иным вопросам.

Договор оказания спортивно-зрелищных/концертно-зрелищных услуг (Договор оказания услуг Организатора) - договор оказания услуг, заключенный (заключаемый) на условиях Оферты, между Пользователем и Организатором, в соответствии с которым Организатор принимает на себя обязательства обеспечить проведение Мероприятия в дату, месте и время, указанных на Электронных билетах, обеспечить возможность Пользователю проход на Мероприятие по Электронному билету (прием ко входу Электронных билетов), а Пользователь, со своей стороны, обязуется оплатить Номинальную стоимость Электронного билета Агенту.

Договоры - Договор оказания услуг Агента и Договор оказания услуг Организатора, заключенные (заключаемые) на условиях Оферты, при совместном упоминании.

Мероприятие – любое зрелищное мероприятие, театральные спектакль, цирковое представление, концерт, выставка, фестиваль, шоу, показ мод, экскурсия, кинопоказ, кинофестиваль, официальные физкультурные мероприятия и спортивные мероприятия, профессиональные спортивные соревнования, спортивные соревнования, показ концертной программы, а равно серия таких мероприятий, объединенных единым творческим замыслом и (или) единой смысловой нагрузкой, которое проводится в присутствии значительного числа зрителей в месте его проведения и (или) предполагает присутствие зрителей в месте его проведения и на которое реализуются Электронные билеты.

Место проведения Мероприятия – место проведения Мероприятия, установленное Организатором.

Касса ООО ВТБ Арена – касса, расположенная по адресу г Москва, Ленинградский проспект, д. 36.

БСО – бланк строгой отчетности, содержащий штрихкод, а также удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Мероприятия.

Номинальная стоимость Электронного билета - стоимость услуг Организатора по Договору оказания услуг Организатора, установленная Организатором.

Организатор Мероприятия (Организатор) - юридическое лицо (индивидуальный предприниматель), принимающее на себя обязательства по проведению Мероприятия и (или) которое осуществляет организационное, финансовое и иное обеспечение подготовки и проведения Мероприятия или уполномоченное им

третье лицо, которое заключило с Агентом договор на реализацию Электронных билетов на Мероприятие. Информация об Организаторе (наименование, место нахождения и т.п.) указывается на Электронном билете.

Оферта — настоящий документ «Оферта на заключение Договоров», размещённый в сети Интернет по адресу <http://vtb-arena.com>, подтверждающий намерение лиц, сделавших предложение, считать себя заключившими Договоры с Пользователем, которым будет принято предложение. Принятие предложения о заключении Договоров (акцепт) должно быть полным и безусловным.

Оформление Электронных билетов (Оформление) – совершение Пользователем действий по выбору и бронированию зрительских мест на интересующее Мероприятие в Системе и оплате Услуг Агента и Организатора.

Пользователь – лицо, заключающее (заключившее) на условиях Оферты Договоры (осуществивший акцепт Оферты) для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Личный кабинет – доступная на Сайте персональная страница Пользователя, на которой содержится информация о Пользователе.

Сайт - интернет-сайт Агента <http://vtb-arena.com> (в том числе версия для мобильных устройств).

Сервисный сбор – денежные средства, взимаемые с Пользователя, за оказываемые Агентом Услуги по Договору оказания услуг.

Система оформления Электронных билетов (Система) - информационная система – программный комплекс, предназначенный для Оформления Электронных билетов Пользователями.

Услуги – услуги Агента по Договору оказания услуг, которые включают в себя:

- организацию оформления Пользователю Электронного билета;
- формирование Электронного билета;
- информационную поддержку Пользователя в связи Оформлением и/или возвратом Электронных билетов, отменой, заменой и/или переносом Мероприятий, а равно по иным вопросам.

Электронный билет — документ установленной формы, удостоверяющий наличие у его предъявителя права на посещение Мероприятия и подлежащий предъявлению при входе на Мероприятие. Электронный билет содержит информацию, соответствующую требованиям действующего законодательства Российской Федерации, в том числе, но не ограничиваясь: цена, период действия, место показа (проведения) Мероприятия, сектор, место, ряд, время начала Мероприятия, а также уникальный QR/штрих-код и иную информацию. Организаторы Мероприятий в сфере спорта вправе устанавливать дополнительные требования к Электронным билетам в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

1.2. В Оферте могут быть использованы термины, не определенные в п.1.1. Оферты. В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Оферты. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Оферты следует руководствоваться толкованием термина, определенным законодательством Российской Федерации, затем — сложившимся (общеупотребимым) в сети Интернет.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Оформление Электронных билетов Пользователем производится исключительно на условиях настоящей Оферты и лишь в случае ее полного и безоговорочного акцепта Пользователем. Частичный акцепт, а равно акцепт на иных условиях не допускается.

2.2. Оформление Пользователем Электронного билета, осуществляется на условиях настоящей Оферты исключительно для личных целей, не связанных с осуществлением Пользователем предпринимательской деятельности. Пользователь принимает условие и соглашается с тем, что он не вправе использовать Электронный билет с целью рекламы своих товаров (работ, услуг), а равно товаров (работ, услуг) третьего лица, а равно в целях последующей перепродажи Пользователем оформленных Электронных билетов на Мероприятие (за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ).

2.3. Оформленные Пользователем Электронные билеты не могут быть возвращены, а отказ от исполнения Договоров не принимается в связи с несогласием Пользователя с условиями настоящей Оферты после акцепта ее условий, а также в случае неполного принятия условий Оферты Пользователем. Возврат денежных средств за оформленные Пользователем Электронные билеты возможен лишь в порядке и на условиях, установленных настоящей Офертой.

2.4. В случае возникновения вопросов, связанных с Договорами, можно обратиться по адресу электронной почты: tickets@vtb-arena.com или по номеру горячей линии: +7 (495) 122 42 28.

3. ПРЕДМЕТ ОФЕРТЫ

3.1. Предметом настоящей Оферты является:

а) оказание Пользователю Услуг Агентом в рамках Договора оказания услуг
б) оказание Пользователю услуг Организатора в рамках Договора оказания услуг Организатора, заключаемого Агентом от имени Организатора на основании соответствующего договора, заключенного между Агентом и Организатором Мероприятия.

3.2. Ответственным за качество услуг в рамках Договора оказания услуг Организатора, является Организатор.

3.3. Пользователь принимает и соглашается с тем, что ему понятны положения Оферты и ему известны последствия их несоблюдения.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ АКЦЕПТА

4.1. Пользователь подтверждает и соглашается, что до совершения им действий по акцепту Оферты, он ознакомился с условиями Оферты. Пользователь подтверждает и соглашается с тем, что положения Оферты ему полностью понятны.

4.2. Пользователь подтверждает и соглашается с тем, что все действия (бездействие) его представителя (представителей) совершаются с его ведома, согласия и в интересах Пользователя. Агент не может быть ответственным за указанные действия (бездействие) представителя (представителей) Пользователя.

4.3. Оплата услуг по Договорам (последовательное выполнение Пользователем действий, указанных в пунктах 4.3.1–4.3.2 Оферты) признается сторонами полным и безоговорочным принятием Пользователем всех условий настоящей Оферты без каких-либо изъятий и (или) ограничений (то есть акцептом) и равно заключением Договора оказания услуг с Агентом, Договора оказания услуг Организатора с Организатором в простой письменной форме (пункт 3 статьи 434 ГК РФ).

4.3.1. Пользователь выбирает в Системе интересующее его Мероприятие, дату и время Мероприятия, сектор, ряд и место/места в секторе. При нажатии кнопки «Купить» (иной аналогичной кнопки) Пользователь подтверждает правильность и полноту выбранных данных.

4.3.2. После выполнения действий, указанных в п. 4.3.1, Пользователь переводится на страницу оплаты Номинальной стоимости Электронных билетов и Сервисного сбора. Пользователю предоставляется время для оплаты, при этом время сессии на оплату составляет 15 (пятнадцать) минут, по истечении которых он будет проинформирован об истечении сессии и необходимости повторного выбора зрительских мест в Системе. На странице оплаты Пользователь подтверждает факт своего ознакомления и согласия с Офертой, а также ее акцепта путем нажатия кнопки «Оплатить» (иной аналогичной кнопки).

4.4. Неисполнение Пользователем условий по оплате Номинальной стоимости Электронного билета и Сервисного сбора в соответствии с п. 4.3 Оферты является отказом Пользователя от акцепта Оферты, Договоры в этом случае считаются незаключенными.

5. ОБРАБОТКА ДАННЫХ

5.1. В соответствии с положениями Федерального закона от «27» июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» Пользователь признает и соглашается с тем, что совершение Пользователем действий, указанных в п. 4.3. Оферты, является полным и информированным согласием Пользователя на обработку Агентом его персональных данных, ставших известными Агенту в процессе совершения Пользователем действий по приобретению, возврату Электронных билетов.

5.2. Обработка персональных данных Агентом осуществляется в целях оказания Агентом Пользователю услуг в соответствии с Договорами, также в целях обработки статистической информации, проведения маркетинговых и

аналитических исследований, предоставления Пользователю персонализированного сервиса, информационной поддержки, защиты Пользователя (других Пользователей) от мошенничества и иных правонарушений. Срок использования предоставленных персональных данных – до момента отзыва Пользователем.

5.3. Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от «27» июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» и включает в себя сбор, систематизацию, накопление, хранение, передачу третьим лицам, уточнение (обновление, изменение), сортировку, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение, осуществляемые с использованием средств автоматизации и без. Перечень третьих лиц размещен на Сайте <https://vtb-arena.com>.

5.4. Пользователь дает согласие Агенту на поручение обработки своих персональных данных, указанных выше, способами, указанными выше, Банку в соответствии с ч. 3 ст. 6, ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных".

5.5. Пользователь вправе осуществлять свои права, установленные положениями Федерального закона от «27» июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» путем направления соответствующих запросов (требований), заявлений Агенту почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

5.6. Оформляя заявление на возврат Электронных билетов Пользователь, поручает Банку передавать Агенту информацию о реквизитах выбранного им счета в Банке, по которым должен быть осуществлен возврат денежных средств, а именно: 1) ФИО получателя; 2) наименование Банка получателя; 3) БИК Банка получателя; 4) ИНН Банка получателя; 5) Корр. счет Банка получателя; 6) номер счета получателя.

5.7. Пользователь вправе отказаться от получения рекламной рассылки путем ее деактивации в Личном кабинете.

6. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

6.1. В момент выполнения Пользователем действий, указанных в пунктах 4.3.1–4.3.2 Оферты, Пользователь подтверждает, что информация об Услуге, Агенте, Организаторе и Мероприятии доведена до сведения Пользователя в полном объеме в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей.

6.2. В случае отмены/замены/переноса Мероприятия, изменения Места проведения Мероприятия, Агент обеспечивает уведомление Пользователей о факте отмены/замены/переноса Мероприятия, изменения Места проведения Мероприятия в течение 2 (двух) календарных дней после получения Агентом официального письма от Организатора об отмене/замене/переносе Мероприятия или изменении Места проведения Мероприятия.

6.3. Пользователь может оформить не более 5 (пяти) Электронных билетов на одно Мероприятие и оплатить услуги в отношении них. Количество

Электронных билетов и объем услуг, которые доступны для Оформления одним Пользователем, может быть дополнительно ограничено по усмотрению Организатора.

6.4. Пользователь не вправе передавать свои права по Договору оказания услуг какой-либо третьей стороне.

6.5. Пользователь обязан указать достоверные данные о себе при Оформлении Электронных билетов и оплате услуг по Договорам в Системе.

7. СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК СДАЧИ-ПРИЕМКИ УСЛУГ

7.1. Стоимость Услуг Агента определяется автоматически при Оформлении Электронных билетов. Информация о стоимости Услуг доступна Пользователю непосредственно перед осуществлением оплаты в соответствии с пунктами 4.3.1–4.3.2 Оферты. Стоимость Услуг Агента не включает комиссии за денежные переводы и иные платежи в пользу организаций, осуществляющих прием и обслуживание платежей. Указанные комиссии и иные платежи оплачиваются Пользователем самостоятельно за свой счет.

7.2. Стоимость оказываемых Услуг включает НДС по ставке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.3. Обязанность Пользователя оплатить Услуги считается исполненной с момента получения Пользователем подтверждения исполнения распоряжения по оплате со стороны Банка, обслуживающего Пользователя..

7.4. Услуги считаются оказанными Агентом надлежащем образом и принятыми Пользователем в полном объеме в момент получения Пользователем Электронного билета на указанную им электронную почту.

7.5. Оплата Услуг Агента осуществляется путем перевода денежных средств со счета Пользователя, открытого в Банке.

7.6. В случае возврата Пользователем Электронного билета по любой причине Сервисный сбор возврату Пользователю не подлежит.

7.7. Услуги Организатора Мероприятия в размере Номинальной стоимости Электронного билета по Договору оказания услуг Организатора оплачиваются одновременно с оплатой Сервисного сбора. Услуги Организатора Мероприятия по обеспечению возможности прохода Пользователя на Мероприятие по Электронному билету и обеспечению проведения Мероприятия в месте и времени, указанных на Электронных билетах, считаются оказанными после проведения Мероприятия. Все требования и претензии относительно услуг Организатора Мероприятия подлежат предъявлению Организатору Мероприятия в рамках заключенного Договора оказания услуг Организатора.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, ОСВОБОЖДЕНИЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

8.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Договорам, стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящей Оферты.

8.2. Ответственность Агента в отношениях с Пользователем ограничена ответственностью в пределах, установленных Офертой.

8.3. Агент не несет ответственность за отмену, замену, перенос Мероприятия или замену Места проведения Мероприятия, возможность прохода на Мероприятие в случае нарушения Пользователем условий настоящей Оферты, а равно за любые случаи неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения Договора оказания услуг Организатора в связи с тем, что Организатор является стороной по такой сделке.

8.4. Пользователь несет ответственность за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение условий настоящей Оферты, в случаях, порядке и на условиях, установленных настоящей Офертой и законодательством Российской Федерации.

8.5. Агент не несет ответственности за несоответствие оказываемых (оказанных) Организатором услуг ожиданиям Пользователя и (или) его субъективной оценке. Советы и рекомендации, предоставляемые Пользователю, в том числе третьими лицами, не могут рассматриваться как гарантии и не влекут обязательств для Сторон.

8.6. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящей Оферте, в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, т.е. обстоятельств, носящих объективный характер, находящихся вне воли Сторон и возникших после заключения Договоров на условиях настоящей Оферты. Подтверждением наступления обстоятельств непреодолимой силы являются документ, выданный соответствующим органом, а также акты органов государственной власти и местного самоуправления, вводящие ограничительные меры/запреты на проведение Мероприятий, затрудняющие без несоразмерных потерь надлежащее исполнение Договоров, заключенных на условиях настоящей Оферты.

9. ОТДЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ В ОТНОШЕНИИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

9.1. В силу требований законодательства Российской Федерации все Мероприятия подлежат классификации в соответствии с установленными возрастными ограничениями.

9.2. Каждое из Мероприятий подлежит классификации и отнесению в одну из следующих категорий:

1) для детей, не достигших возраста 6 (шести) лет (знак информационной продукции «0 +»);

2) для детей, достигших возраста 6 (шести) лет (знак информационной продукции «6 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шести лет»);

3) для детей, достигших возраста 12 (двенадцати) лет (знак информационной продукции «12 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше двенадцати лет»);

4) для детей, достигших возраста 16 (шестнадцати) лет (знак информационной продукции «16 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шестнадцати лет»);

5) запрещено для детей (знак информационной продукции «18 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

9.3. Пользователь признает и соглашается, что в соответствии с законодательством Российской Федерации, конкретное Мероприятие может быть отнесено к числу тех, Оформление Электронного билета на которое, а равно проход, присутствие, прослушивание или просмотр которого могут быть запрещены для определенных категорий лиц.

9.4. Оформление Электронного билета, а равно проход, присутствие, прослушивание или просмотр Мероприятия возможны лишь в случае, соблюдения Пользователем (иным лицом, обладающим Электронный билетом) требований к возрастным ограничениям, указанным в п. 9.2.

9.5. Пользователь принимает и соглашается с тем, что ему, а равно лицу, которому он передал Электронный билет, а равно лицам, следующим с Пользователем, может быть отказано в проходе, присутствии, прослушивании и/или просмотре Мероприятия в случае нарушения Пользователем (иным лицом, предъявляющим Электронный билет) положений п. 9.4., Пользователь несет полную ответственность за свои действия (бездействие), ни Агент, ни Организатор не могут быть ответственны за нарушение Пользователем указанных положений законодательства Российской Федерации. Ни на Агента, ни на Организатора не может быть возложена ответственность, а равно обязанность по компенсации каких-либо убытков в связи с нарушением Пользователем указанных положений.

9.6. В случае если лицу, правомерно владеющему Электронным билетом в результате физической передачи Электронного билета Пользователем, Организатором будет отказано в проходе, прослушивании или просмотре Мероприятия в связи с нарушением таким лицом условий п. 9.4, вопросы, связанные с возвратом денежных средств Пользователь решает самостоятельно с Агентом и/или Организатором.

9.7. Исчерпывающая информация об отнесении конкретного Мероприятия к одной из категорий, указанных в настоящей статье, размещается в Системе.

10. ОТДЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ В ОТНОШЕНИИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

10.1. Пользователь принимает и соглашается, что Электронный билет может быть оформлен лишь на Мероприятия, информация о которых содержится в Системе. Пользователь не вправе требовать от Агента Оформления Электронного билета на иные Мероприятия.

10.2. При Оформлении Электронного билета Пользователь обязан полностью проверить всю информацию о Мероприятии, имеющую существенное значение для Договоров. Пользователь признает, что не имеет никаких претензий к Агенту в связи с неисполнением Пользователем предусмотренной настоящим пунктом обязанности.

10.3. Электронный билет до полной оплаты Номинальной стоимости Электронного билета и Сервисного сбора не подлежит выдаче Пользователю.

10.4. При проходе на Мероприятие Пользователь обязан иметь при себе Электронный билет.

10.5. Пользователь самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования. В случае копирования Электронного билета доступ на Мероприятие будет открыт по тому Электронному билету, который будет предъявлен первым.

11. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ЭЛЕКТРОННЫЕ БИЛЕТЫ НА ПРОВОДИМЫЕ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ ЗРЕЛИЩНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

11.1. В соответствии с Законом Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре" №3612-1 от 09.10.1992 года, обязанность осуществить возврат Номинальной стоимости Электронных билетов лежит на Организаторе Мероприятия. Оформляя Электронный билет у Агента, Пользователь соглашается с тем, что в случаях возникновения претензий, связанных с возвратом Номинальной стоимости Электронных билетов, всю ответственность и все обязательства по возврату лежат на Организаторе Мероприятия, если иное не оговорено в соответствующем договоре между Агентом и Организатором.

11.2. Возврат денежных средств Агентом осуществляется по распоряжению (согласованию) Агента с Организатором, если иное не будет установлено соглашением между Агентом и Организатором. Агент вправе отказать Пользователю в возврате денежных средств, если соответствующее условие о возврате Агентом денежных средств не предусмотрено условиями договора между Агентом и Организатором.

11.3. Возврат денежных средств в случае отмены/замены/переноса Мероприятия/изменение Места проведения Мероприятия осуществляется в порядке, сроки, размере, установленными Организатором, если законодательством не установлено иное.

11.4. Если законодательством не установлено иное, Агент, при условии получения официального письма от Организатора об отмене/замене/переносе Мероприятия/изменении Места проведения Мероприятия и получения соответствующего поручения от Организатора, вправе осуществить возврат денежных средств Пользователю.

Возврат Номинальной стоимости Электронного билета осуществляется в течение срока, установленного в официальном письме Организатора. По истечении указанного срока требования о возврате Номинальной стоимости Электронного билета должны направляться исключительно Организатору. Для получения денежных средств в случае отмены/замены/переноса Мероприятия/изменения Места проведения Мероприятия, при наличии обязательного требования Организатора, Пользователь обязуется предоставить Агенту запрошенные Организатором документы.

11.5. Если законодательством не установлено иное, в случае отмены/замены/переноса Мероприятия Агент при наличии поручения и соответствующих полномочий, полученных от Организатора, включая инструкции по процедуре возврата стоимости Электронных билетов, производит возврат Номинальной стоимости Электронных билетов (или ее части) на нижеперечисленных условиях:

11.5.1. К возврату принимаются только Электронные билеты, оформленные у Агента.

11.5.2. При подаче заявления на возврат Номинальной стоимости Электронного билета срок рассмотрения составляет 10 (Десять) рабочих дней.

11.5.3. При осуществлении возврата денежных средств, Пользователю возвращается сумма в размере Номинальной стоимости Электронных билетов или ее части. Стоимость Услуг Агента (Сервисный сбор) не возвращается.

11.6. В случае отказа Пользователя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Пользователя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации возврат Электронного билета Пользователем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.

11.7. В случае отказа Пользователя от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 11.6 настоящей Оферты, Пользователь при возврате Электронного билета имеет право:

11.7.1. не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до дня проведения Мероприятия получить обратно 100% (сто процентов) Номинальной стоимости Электронного билета;

11.7.2. менее чем за 10 (десять) дней, но, не позднее чем за 5 (пять) календарных дней до дня проведения Мероприятия получить обратно не менее 50% (пятьдесят процентов) Номинальной стоимости Электронного билета;

11.7.3. менее чем за 5 (дней) дней, но не позднее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия получить обратно не менее 30% (тридцати процентов) Номинальной стоимости Электронного билета.

11.7.4. В случае отказа Пользователя от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 11.6 настоящей Оферты, менее чем за 3 (три) календарных дня до дня проведения Мероприятия Организатор (или Агент при наличии полномочий, полученных от Организатора по соответствующему договору) вправе не возвращать Пользователю Номинальную стоимость Электронного билета.

11.8. Для получения денежных средств при инициировании возврата Электронных билетов в случае отказа от посещения Мероприятия, Пользователь обязуется предоставить Агенту (при наличии у Агента полномочий, полученных от Организатора по соответствующему договору для осуществления указанных действий):

- заявление на возврат;
- электронный чек (платежный документ);
- удостоверение личности;
- электронный билет;

Указанные документы направляются на адрес электронной почты: tickets@vtb-arena.com.

Для получения денежных средств при инициировании возврата Электронных билетов, Пользователь обязуется предоставить Агенту (при наличии у Агента

полномочий, полученных от Организатора по соответствующему договору для осуществления указанных действий) заявление на возврат (за исключением случаев, указанных в п. 11.6, 11.14., когда Пользователь вправе обратиться исключительно напрямую к Агенту.

11.9. В случае отказа Пользователя от посещения Мероприятия и при отсутствии у Агента полномочий для осуществления возврата денежных средств, полученных от Организатора по соответствующему договору, Агент обязуется по требованию Пользователя предоставить ему информацию об Организаторе и/или лице, ответственном за возврат Номинальной стоимости Электронного билета. В случае если указанное лицо Агенту неизвестно, он обязуется направить Организатору соответствующее обращение с требованием указать ответственное за возврат Номинальной стоимости Электронного билета лицо. После получения ответа от Организатора, но не позднее 10 (Десяти) рабочих дней с указанного момента Агент обязан предоставить Пользователю информацию, полученную от Организатора. Положения настоящего пункта не затрагивают право Пользователя самостоятельно обратиться к Организатору за разъяснениями.

11.10. При возврате Электронного билета по причине отмены/замены/переноса Мероприятия, а равно по причине одностороннего отказа Пользователя, Пользователю возвращается Номинальная стоимость Электронного билета. Сервисный сбор возврату не подлежит в связи с надлежащим исполнением Агентом встречных обязательств и прекращением Договора оказания услуг Агента.

11.11. Денежные средства при неиспользовании Электронных билетов возврату не подлежат.

11.12. Пользователь принимает и соглашается с тем, что официальной информацией, свидетельствующей об отмене/замене/переносе Мероприятия, является информация, предоставленная Организатором Агенту и размещенная на Сайте, а также переданная Пользователю иными способами.

11.13. Пользователь подтверждает и соглашается с тем, что порядок и основания возврата Электронного билета, а также информация о лице, обязанном осуществлять такой возврат, известны и понятны Пользователю.

11.14. Пункты 11.1, 11.5 (за исключением 11.5.1.), 11.6, 11.7 Оферты применимы в отношении Мероприятий, Организаторы которых, действуют согласно "Основам законодательства Российской Федерации о культуре" утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1. Возвраты Электронных билетов для иных Мероприятий осуществляются согласно разделу 11, с учётом правил Организатора соответствующего Мероприятия и/или требований действующего гражданского законодательства Российской Федерации.

11.15. Акцептуя настоящую Оферту, Пользователь автоматически соглашается с правилами проведения Мероприятия, установленными Организатором Мероприятия, на которое оформляется Электронный билет. С правилами Пользователь вправе ознакомиться на сайте Организатора.

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. Договоры, их заключение, исполнение и расторжение регулируется действующим законодательством Российской Федерации. Все вопросы, не

урегулированные Офертой или урегулированные не полностью, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.2. Пользователь, осуществляя акцепт Оферты, гарантирует:

12.2.1. что он обладает всеми необходимыми полномочиями на заключение и исполнение Договоров, и что оказание Агентом Услуг не нарушает прав третьих лиц. Пользователь самостоятельно и за свой счет обязуется урегулировать все претензии третьих лиц, связанные с действиями Пользователя в рамках Договоров;

12.2.2. что он полностью ознакомился с Офертой, понимает ее предмет, условия, полностью понимает значение и последствия своих действий при акцепте Оферты, а равно условий Договоров;

12.2.3. что он является дееспособным и достиг возраста, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации для совершения сделок, предусмотренных настоящей Офертой.

12.2.4. что он предпринимает все меры, необходимые и достаточные для предотвращения несанкционированного доступа третьих лиц к данным Пользователя, ставших известными Агенту в связи с Оформлением Пользователем Электронных билетов. Пользователь самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Электронного билета от копирования.

12.3. Пользователь, осуществляя акцепт, выражает согласие на получение от Агента сообщений на телефонный номер (в виде push- либо sms-уведомлений), содержащих рекламную, а также иную информацию, в связи с Оформлением и возвратом Электронных билетов, и другими условиями Договоров.

12.4. Любые уведомления и иные документы в ходе оказания услуг в рамках Оферты могут направляться: Агентом – путем размещения на Сайте, Пользователем – с помощью формы обратной связи по адресу tickets@vtb-arena.com. Уведомление считается доставленным на следующий рабочий день со дня отправки.

12.5. Если какое-либо из положений Оферты признано недействительным или незаконным, или не может вступить в силу в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, такое положение должно быть выделено из Оферты и заменено новым положением, максимально отвечающим изначальным намерениям, содержавшимся в Оферте, при этом остальные положения Оферты не меняются и остаются в силе.

12.6. Агент в любое время без уведомления Пользователя может изменять текст настоящей Оферты. Актуальный (действующий на текущий момент) текст Оферты размещается на Сайте.