ПРАВИЛА ПОКУПКИ, ПРИМЕНЕНИЯ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Документ размещен в сети: 25 августа 2020 года
Дата обновления: 13 апреля 2021 года

1. **Общие положения и термины:**
   1.1. **Испонитель** — Общество с ограниченной ответственностью «Театрально—концертное агентство «Дилявер» (ОГРН 1097746354903, ИНН 7703701309, место нахождения: 115280, г. Москва, Ослябинский переулок, дом 3, помещение IV).
   1.2. **Покупатель** — физическое лицо, использующее услуги Исполнителя в соответствии с положениями настоящих правил покупки, применения и возврата Билетов.
   1.3. **Билет** — документ, содержащий билетную информацию, сформированный в электронной форме (электронный билет) с применением автоматизированной билетной системы в момент расчета между Покупателем и Исполнителем за посещение Мероприятия. Билет содержит реквизиты и имеет форму, соответствующую требованиям действующего законодательства для бланков строгой отчетности. Билет удостоверяет право Покупателя на посещение указанного в Билете Мероприятия. Материальным носителем Билета является бланк Билета на бумажном носителе или в электронном виде.
   1.4. **Мероприятие** — зрелищное мероприятие (театрально-зрелищное, культурно-просветительское и зрелищно-развлекательное мероприятие), проводимое его Организатором. При этом указанный в данном понятии перечень мероприятий, относящихся к зрелищным мероприятиям, не является исчерпывающим.
   1.5. **Сайт** — совокупность графических и информационных материалов, а также программ для ЭВМ и баз данных, размещенных в сети интернет и доступных по адресу https://spa.profticket.ru/customer/65/shows/.
   1.6. Организатор — организация, осуществляющая свою деятельность в области исполнительских искусств (организация и постановка театральных, оперных и балетных представлений, концертов и прочих сценических выступлений; деятельность ансамблей, цирков и театральных трупп, оркестров и музыкальных групп; деятельность актеров, танцоров), и являющуяся правообладателем или лицензиатом/сублицензиатом Мероприятия.
   1.7. **Площадка** — специально оборудованное помещение для проведения Мероприятий, проводимых его Организатором.
   1.8. **Агент** — официальный билетный агент Организатора Мероприятия.
2. **Основные положения**
   2.1. Настоящие правила покупки, применения и возврата Билетов (далее – «Правила») определяют порядок и условия оказания Исполнителем Покупателю услуг по формированию и предоставлению оплаченного Билета на выбранное Покупателем Мероприятие посредством Сайта.
   2.2. Исполнитель оставляет за собой право изменять Правила без предварительного уведомления Покупателя. Новые Правила вступают в силу с момента их размещения на Сайте.
3. **Оформление и оплата заказа**
   3.1. Оформление Билета(-ов) и оплату заказа (далее — «Покупка») на Сайте можно осуществить следующим способом:
      3.1.1. В соответствующем разделе Сайта выбрать, согласно репертуару, интересующую дату и Мероприятие.
      3.1.2. Выбрать в зрительном зале Площадки места, доступные для продажи.
      3.1.3. Нажать кнопку «Перейти к оплате» — для оплаты заказа банковской картой национальной или международных платежных систем (Мир/Visa/Mastercard и другие).
      3.1.4. Ознакомиться с настоящими Правилами.
      3.1.5. Покупатель на защищенной платежной странице Сайта вводит свои данные (фамилию, имя, электронный адрес, реквизиты банковской карты) и подтверждает заказ. Обмен данными осуществляется через защищенное соединение.
      3.1.6. После оплаты Покупатель получает подтверждение об успешной транзакции. Бланк Билета направляется на электронную почту, указанную Покупателем при оформлении заказа, либо Покупатель может самостоятельно загрузить Билет в формате PDF с Сайта (опция доступна в Личном кабинете Покупателя).
      3.1.7. Покупку с помощью Сайта необходимо закончить в течение 20 минут, по истечении которых заказ считается просроченным.
         3.1.7.1. Исполнитель не несет ответственность за указание неправильного адреса электронной почты, реквизитов банковской карты и номера телефона Покупателя. Указанные данные должны быть проверены Покупателем до момента оплаты заказа.
         3.1.7.2. После оплаты заказа Покупатель обязан проверить получение Билета и его соответствие выбранному и оплаченному заказу.

3.1.7.3. В случае неполучения бланка Билета по адресу электронной почты или выявления несоответствия между оплаченным заказом и Билетом Покупатель заблаговременно (до даты проведения Мероприятия) обращается в службу поддержки Исполнителя по телефону +7 (495) 215 00 00 для выяснения причин и устранения такого несоответствия.

3.1.7.4. Билет распечатывается Покупателем самостоятельно (формат бумаги А4) до начала Мероприятия на каждое место отдельно. Возможно предъявление Билета на экране смартфона/планшета (в соответствии с правилами посещения Площадки).

3.2. Для прохода на Мероприятие необходимо предъявить бланк Билета (в печатном или электронном виде) билетному контролеру Площадки с целью сканирования и подтверждения уникального BAR/QR кода Билета.

3.2.1. Повторный проход по Билету запрещен (в соответствии с правилами посещения Площадки).

3.3. Возврат Билета осуществляется в соответствии с пунктом «Условия возврата Билетов» настоящих Правил.

4. Рекламные, информационные и сервисные рассылки

4.1. Покупая Билет на Сайте, Покупатель соглашается на рекламную и/или сервисную и/или информационную рассылку от Организатора и/или Агента по средствам следующих каналов связи и коммуникаций: SMS (короткие СМС сообщения) / EMAIL (электронная почта), а также через мессенджеры и социальные сети: WhatsApp / Viber / Skype / VK / Facebook / Telegram и другие средства связи и коммуникаций. Покупатель в любое время вправе самостоятельно отписаться (изменить информацию и контакты) от рекламных и информационных рассылок, кроме сервисных рассылок, по гиперссылке и/или кнопке «Отписаться», расположенной в указанном рекламном и/или информационном сообщении, адресованном Покупателю. При этом обработка Исполнителем персональных данных Покупателя не прекращается.

5. Обработка персональных данных

5.1. При совершении Покупки на Сайте Покупатель выражает свое полное согласие в соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование своих персональных данных.

5.2. Покупатель подтверждает факт ознакомления с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных» и в полной мере осознает и понимает права и обязанности в области защиты персональных данных.

5.3. Наименование и адрес Исполнителя (оператора), получающего согласие Покупателя (субъекта персональных данных):

5.3.1. Общество с ограниченной ответственностью «Театрально-концертное агентство «Дилявер»(ОГРН 1097746354903, ИНН 7703701309, место нахождения: 115280, г. Москва, Ослябинский переулок, дом 3, помещение IV.

5.4. Цель обработки персональных данных:

5.4.1. Целью обработки персональных данных является выполнение Исполнителем условий настоящей оферты.

5.5. Перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных:

5.5.1.1. Фамилия; Имя; Отчество; Номер контактного телефона; Электронный адрес; Реквизиты банковской карты.

5.5.2. Наименование и адрес лица, осуществляющего обработку персональных данных по поручению оператора (если обработка будет поручена такому лицу):

5.5.2.1. Исполнитель вправе поручить обработку персональных данных Покупателя третьим лицам. В поручении Исполнителя третьему лицу определяется исчерпывающий перечень действий, включающий в себя: фамилия, имя, отчество, контактный телефон и электронный адрес Покупателя, реквизиты банковской карты. Целью обработки персональных данных третьими лицами является обеспечение посещения Покупателем мероприятий третьих лиц. Ответственность за действия третьих лиц по обработке персональных данных несет Исполнитель.

5.6. Перечень действий с персональными данными, на исполнение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных:

5.6.1. Обработка вышеуказанных персональных данных будет осуществляться путем смешанной (автоматизированной и неавтоматизированной) обработки персональных данных, а именно: сбор, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (распространение, предоставление, доступ), блокирование, удаление персональных данных.

5.7. Срок действия согласия субъекта персональных данных, а также способ его отзыва, если иное не установлено федеральным законом:

5.7.1. Персональные данные обрабатываются до прекращения деятельности Исполнителя. Хранение персональных данных осуществляется согласно п.7 ст.5 Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

5.7.2. Согласие может быть отозвано Покупателем путем направления письменного заявления Исполнителю на электронный адрес ticket@profticket.ru с указанием ранее предоставленных данных при Покупке Билетов.

6. Условия возврата Билета

6.1. Возврат приобретенных Билетов может быть осуществлен в следующих случаях:

6.1.1. Отмены Мероприятия;

6.1.2. Замены Мероприятия другим Мероприятием;

6.1.3. Переноса Мероприятия на другую дату.

6.2. Возврат Билетов по желанию Покупателя:

6.2.1. В случае возврата Билета по желанию Покупателя (отказа от посещения Мероприятия) не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия, Покупателю возвращается 100 (сто) процентов цены Билета.

6.2.2. В случае возврата Билета по желанию Покупателя (отказа от посещения Мероприятия) менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее чем за 5 (пять) дней до дня проведения Мероприятия, Покупателю возвращается 50 (пятьдесят) процентов цены Билета.

6.2.3. В случае возврата Билета по желанию Покупателя (отказа от посещения Мероприятия) менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия, Покупателю возвращается 30 (тридцать) процентов цены Билета.

6.2.4. При возврате Билета по желанию Покупателя (отказа от посещения Мероприятия) менее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия возврат стоимости Билета не производится, за исключением случаев, когда посещение Мероприятия Покупателем связано с невозможностью посещения в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (в этих случаях возврат Билетов принимается не позднее даты проведения Мероприятия).

6.3. Во всех случаях возврата Билета по желанию Покупателя, Исполнителем удерживаются фактически понесенные расходы Исполнителя, связанные с возвратом Билета, в размере 5 (пять) процентов от номинальной стоимости возвращенного Билета.

6.4. В случае отмены Мероприятия возврат может быть произведен не позднее дня, следующего за датой отмененного Мероприятия.

6.5. В случае переноса Мероприятия возврат может быть произведен в течение 10 (десяти) календарных дней с даты перенесенного Мероприятия, но не позднее одного дня до даты, на которую Мероприятие было перенесено.

6.6. В случае замены Мероприятия или заявленных исполнителей, если Покупатель не согласен на замену, возврат производится до начала замененного Мероприятия.

6.7. В особых случаях, касающихся отмены, замены, переноса Мероприятия, возврат Билетов осуществляется согласно срокам и условиям, установленным Организатором Мероприятия и размещенным на Сайте.

6.8. В случаях отмены, замены либо переноса Мероприятий 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, возврат Билетов осуществляется в соответствии с правилами, условиями и в сроки, установленными законодательством РФ.

6.9. Для оформления возврата Билета и получения денежных средств Покупателю необходимо:

6.9.1. войти в Личный кабинет Покупателя, расположенный на Сайте, и далее следовать инструкциям по возврату Билета.

6.9.2. или заполнить заявление на возврат Билетов. Бланк заявления можно скачать на сайте http://www.profticket.ru.

6.9.2.1. Заявление необходимо отправить:

6.9.2.1.1. с адреса электронной почты, указанной при оформлении Билета, на электронный адрес Исполнителя ticket@profticket.ru в срок, указанный в настоящих Правилах, либо в срок, установленный Организатором Мероприятия.

6.9.2.1.2. заказным письмом с описью вложения и уведомлением о вручении на адрес Исполнителя: 115280, г. Москва, Ослябинский переулок, дом 3, помещение IV. В случае направления Заявления о возврате Билета почтовым отправлением к Заявлению о возврате Билета прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя.

6.9.2.1.3. при невозможности отправки Заявления с адреса электронной почты, указанного при оформлении Билета, заявление можно заполнить в офисе Исполнителя по адресу: 115280, г. Москва, Велозаводская ул., д. 4, офис 309.

6.9.2.1.4. В случае представления Заявления о возврате Билета представителем Покупателя к Заявлению о возврате Билета прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность.

6.9.2.1.5. При возврате Билета к Заявлению о возврате прилагается распечатанная копия Билета, а также копия электронного кассового чека.

6.9.2.1.6. Заявление о возврате Билета и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Исполнителем в день их получения.

6.9.2.1.7. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема Заявления о возврате Билета, Исполнитель осуществляет его рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств либо об отказе в возврате денежных средств.

6.9.2.1.8. К заявлению о возврате Билета в связи с болезнью Покупателя прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя, а также копия листка

нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Покупателя, препятствующего посещению им Мероприятия. В течение 10 дней со дня приема Заявления о возврате Билета в связи с болезнью Покупателя Исполнитель осуществляет его рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. В случае невозможности представления Покупателем в указанный срок (не позднее даты проведения Мероприятия) копии листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), Покупатель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате Билета в связи с болезнью Покупателя и иные документы представлены Покупателем не позднее даты проведения Мероприятия, при этом срок рассмотрения Заявления о возврате Билета исчисляется с даты получения документов в полном объеме. Возврат Билета не осуществляется в случаях, когда Билет приобретен Покупателем после возникновения у Покупателя болезни, препятствующей посещению им Мероприятия. Возврат Билета не осуществляется в случаях, если представленные документы содержат недостоверную информацию.

6.9.2.1.9. К заявлению о возврате Билета в связи со смертью родственника Покупателя прилагается копия документа, удостоверяющего личность Покупателя, копия свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Покупателя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния, копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Покупателя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Покупателя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой). В течение 10 дней со дня приема Заявления о возврате Билета в связи со смертью родственника Исполнитель осуществляет его рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. В случае невозможности представления Покупателем в указанный срок (не позднее даты проведения Мероприятия) документов, подтверждающих смерть родственника Покупателя, Покупатель представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия при условии, что Заявление о возврате в связи со смертью родственника и иные документы представлены Покупателем не позднее даты проведения Мероприятия, при этом срок рассмотрения Заявления о возврате Билета исчисляется с даты получения документов в полном объеме. Возврат Билета в связи со смертью родственника осуществляется в случаях, если смерть родственника наступила не ранее 14 дней до дня проведения Мероприятия и не позднее дня проведения Мероприятия. Возврат Билета не осуществляется в случае если смерть родственника наступила до даты приобретения Покупателем Билета. Возврат Билета не осуществляется в случаях, если представленные документы содержат недостоверную информацию.

6.9.2.2. Заявления и иные документы, полученные позднее установленного срока, рассмотрению не подлежат, возврат денежных средств по ним не осуществляется.

6.10. Возврат стоимости Билета осуществляется на платежную карту, с которой была произведена покупка Билета, в течение 10 (десяти) дней с момента принятия решения о возврате денежных средств. Далее сроки зачисления зависят от банка-эмитента, как правило, этот срок составляет от 3 (трех) до 60 (шестидесяти) рабочих дней.

6.10.1. В случае невозможности возврата на платежную карту, с которой была произведена покупка Билета, Покупатель сообщает об этом Исполнителю и предоставляет документы, подтверждающие наличие данных обстоятельств.

6.11. В случаях возврата Билета в связи с отменой, заменой или переносом Мероприятия возврату подлежит номинальная стоимость Билета за вычетом суммы сервисного сбора, если таковой взимался.

6.12. В случае возврата Билета по желанию Покупателя, Покупателю возвращается указанная стоимость Билета за вычетом суммы сервисного сбора, если таковой взимался.

6.13. Возврат денежных средств осуществляется только в случае, если бланк Билета не был использован для прохода на Мероприятие (контроль прохода регистрируется автоматизированной билетной системой).

7. Покупая Билеты на Сайте, Покупатель подтверждает свое полное согласие с указанными выше условиями и дает свое полное согласие на обработку Организатором и/или Исполнителем и/или Агентом персональных данных, указанных при оформлении заказа.

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА

ВЕРНУТЬ
ООО «ТКА «Дилявер»

От: _____
Адрес проживания: _____
_____
Паспорт: Серия _____ № _____
Номер контактного телефона: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу вернуть деньги на платежную карту _____
(название карты)

№ карты:

						*	*	*	*	*	*	*	*				

(Указать № платежной карты, с которой была произведена оплата заказа. Первые 6 и последние 4 цифры)

за оплаченные билеты **через сайт** _____

в сумме _____ (_____) руб.
(сумма прописью)

Транзакция № _____ Заказ № _____

на мероприятие _____

Дата:_____г. Время:____:____ч. Сектор: _____
Ряд:_____Место(а)_____
(Партер, Амф-р, Балкон и т.п.)

в связи _____
(указать причину)

Согласен(на) с удержаниями, предусмотренными в правилах покупки и применения электронных билетов/электронных абонементов на сайте (https://spa.profticket.ru/customer/65/shows/).
В соответствии с п. 4 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных" в целях возврата денежных средств даю свое согласие ООО «ТКА «Дилявер» на обработку моих персональных данных, а именно: ФИО, контактные данные (телефон, электронная почта), реквизиты банковской карты, данные паспорта гражданина РФ, то есть на совершение действий, предусмотренных п. 3 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных". Настоящее Согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Дата «_____» _____ 20___ г.

Подпись _____