

Утверждаю
генеральный директор
общества с ограниченной ответственностью
«ПОП ФАРМ»
(ОГРН: 1137746261564, ИНН: 7708785729, КПП: 500301001)

Зарецкий Д.А.



М.П.

Дата вступления в силу настоящего документа:
15.05.2023

Срок действия: бессрочно

ПРАВИЛА
поведения потребителей
при проведении зрелищных мероприятий,
организованных обществом с ограниченной ответственностью
«ПОП ФАРМ»,
обмена и возврата билетов на указанные мероприятия

1. Настоящие Правила поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных обществом с ограниченной ответственностью «ПОП ФАРМ», 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 – концерт, концерты), организованные обществом с ограниченной ответственностью «ПОП ФАРМ» (далее – Концертный организатор), во время их посещения, а также порядок обмена и возврата билетов, приобретенных на данные мероприятия.

Настоящие Правила подлежат размещению в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а ссылка на них подлежит размещению на билетах, приобретенных потребителями на концерты. Помимо этого, на странице размещения Правил, а также на билете подлежит указанию адрес электронной почты, используемый для коммуникации между Концертным организатором и потребителем по вопросам, связанным с применением настоящих Правил. Требования о размещении ссылки и адреса электронной почты применяется и в том случае, если билеты, приобретенные потребителями на концерты, реализуются уполномоченными агентами и субагентами, – Концертный организатор обязан выдать им соответствующее распоряжение.

Помимо этого, утвержденный текст настоящих Правил в распечатанном виде подлежит размещению в доступных для потребителей местах во время проведения концертов.

Покупая билет, потребитель соглашается с применением к нему настоящих Правил.

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 настоящими Правилами.

Адрес электронной почты для коммуникации с потребителем по вопросам применения настоящих Правил – tickets@popfarm.ru.

2. Настоящие 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», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», 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.

3. В случае, если законом или иным нормативным правовым актом установлены иные требования, нежели перечислены в настоящих 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, санитарно-эпидемиологических правила СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22.05.2020 № 15, сохраняют силу и подлежат применению независимо от того, что сказано в нормативном правовом акте губернатора.

Кроме того, сохраняют силу 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 (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 06.06.2020 № 830 и др.). Он подлежит применению, если для этого нет иных препятствий;

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 (в ред. постановления Правительства Российской Федерации от 06.06.2020 № 830 и др.).

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

Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, в случае установления возрастных ограничений при проведении концерта в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию», потребитель вправе посетить концерт только при наличии оригиналов паспорта или иного документа, который действующим законодательством признается документом, удостоверяющим личность потребителя.

Дополнительно к требованию, указанному в абз. 2 настоящего пункта и если иное не предусмотрено настоящими Правилами, несовершеннолетние потребители, не достигшие возраста, указанного в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» в знаке информационной продукции, вправе посетить концерт только в сопровождении родителей или иных законных представителей (опекуны, попечители) при наличии у последних оригиналов паспорта или иного документа, который действующим законодательством признается документом, удостоверяющим личность потребителя, а также документа, подтверждающего родство, опекунство или попечительство.

Независимо от требований, указанных в абз. 2 и 3 настоящих Правил, несовершеннолетние потребители не вправе посещать концерты, имеющие в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» маркировку «18+», в том числе и в сопровождении родителей или иных законных представителей (опекуны, попечители).

5. Несоблюдение Правил и перечисленных в п. 2 нормативных правовых актов является основанием для отказа в допуске на концерт и влечет 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. 2 настоящего пункта) лица:

- *не имеющие при себе документов, указанных в п. 4 настоящих Правил;
- *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;
- *имеющие при себе животных;
- *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, 4 травматические, газовые баллоны), а также легковоспламеняющиеся жидкости и взрывоопасные предметы;
- *нарушающие иные общепринятые правила морали и нравственности.

6. 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.

7. 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 п.п. 5 и 6 настоящих Правил.

8. 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. 5 и 6 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 правоохранительным органам в случае нарушения настоящих Правил, утраты или порчи имущества (п. 6) 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.

9. Принятие решения об обмене или возврате билетов производится исключительно Концертным организатором после подачи потребителем заявки в свободной форме на электронный адрес, указанный в абз. 2 п. 1 настоящих Правил.

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 адрес электронной почты, используемый для коммуникации между Концертным организатором и потребителем по вопросам, связанным с применением настоящих Правил.

При приобретении нескольких билетов потребитель подает отдельную заявку об обмене или возврате каждого билета.

10. Рассмотрение заявки об обмене или возврате билетов производится только при предоставлении заявки, утвержденной Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 «Об утверждении форм заявлений о возврате билетов (электронных билетов), абонементов (электронных абонементов) и экскурсионных путевок (электронных экскурсионных путевок), в том числе именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок, по инициативе посетителя, в случае его болезни или смерти члена его семьи или близкого родственника, а также о переоформлении именного билета, именного абонемента и именной экскурсионной путевки на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия», а также наличия следующего пакета документов, предоставляемых 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, с которых была произведена покупка билета (фото карты с именем и фамилией владельца, реквизиты счета));

*паспорт или иной документ, который действующим законодательством признается документом, удостоверяющим личность потребителя;

*документы, подтверждающие болезнь потребителя или смерть близкого родственника (если причина возврата именно в этом);

*нотариальная доверенность, если заявку подает представитель, либо свидетельство о праве на наследство, в котором в наследственной массе указано соответствующее имущество;

*документы, подтверждающие родство, опеку или попечительство над потребителем, если заявку подает мать или отец, опекун или попечитель потребителя, не достигшего 18 (восемнадцати) лет;

*номер банковской карты или реквизиты счета, на которые необходимо произвести возврат билета (если подается заявка о возврате билетов);

*контактные данные потребителя (номер телефона, адрес электронной почты);

*письменное обязательство потребителя о направлении оригиналов билетов (бланков строгой отчетности, в случае их приобретения в кассе) в адрес Концертного организатора.

В заявке об обмене или возврате билетов должно содержаться явное и недвусмысленное согласие потребителя на обработку персональных данных в целях, указанных в п. 8 настоящих Правил.

11. Потребитель вправе представить заявку об обмене или возврате билетов и документы, перечисленные в п. 10 настоящих Правил, нарочно (лично), обратившись с заявкой в свободной форме на электронный адрес, указанный в абз. 2 п. 1 настоящих Правил.

В этом случае уполномоченный представитель Концертного организатора назначает разумные дату, время и место приема заявки об обмене или возврате билетов.

Нарочный (личный) прием заявки об обмене или возврате билетов производится только в случае представления оригиналов заявки и документов, указанных в п. 10 настоящих Правил, уполномоченному представителю Концертного организатора.

В случае отказа потребителя о явке в дату, время и место, обозначенные Концертным организатором, ему должны быть разъяснены иные способы представления заявки об обмене или возврате билетов.

12. Потребитель вправе представить заявку об обмене или возврате билетов и документы, перечисленные в п. 10 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. 10 настоящих Правил, заверенных надлежащим образом.

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

а) отсутствия хотя бы одного из документов, перечисленных в п. 10 настоящих Правил и (или) несоответствия требованиям о предоставлении документов, содержащихся в п.п. 10-12 настоящих Правил, и (или) отсутствия в заявке явного и недвусмысленного согласия потребителя на обработку персональных данных в целях, указанных в п. 8 настоящих Правил;

б) наличия противоречий в предоставляемых документах (например, банковская карта выдана на имя одно лицо, 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 в платежных документах указан адрес электронной почты другого, либо адрес электронной почты невозможно идентифицировать и соотнести с лицом, подавшим заявку;

д) 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.»;

*нарочно (лично) – разъясняется устно несоответствие заявки об обмене или возврате билетов требованиям настоящих Правил;

*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.».*

Ответы потребителю в связи с невозможностью рассмотрения заявки об обмене или возврате билетов по существу должны быть направлены обратившемуся лицу в течение 10 рабочих дней с момента поступления заявки Концертному организатору.

14. Обмен или возврат билетов не производится в случае:

а) недопуска потребителя или удаления с концерта в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, и отказа в предоставлении согласия на обработку персональных данных в соответствии с п. 8 настоящих Правил;

б) направления заявки об обмене или возврате билетов менее, чем за три рабочих 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 по истечении одного рабочего дня с момента проведения концерта, а также документов, подтверждающих указанные обстоятельства, по истечении 14 рабочих дней с момента проведения концерта;

г) в случаях, когда потребителю на основании его заявки об обмене билетов уже произведен обмен билета (при подаче впоследствии заявки о возврате этого билета) или на основании его заявки о возврате этого билета произведен возврат его стоимости (при подаче впоследствии заявки об обмене этого билета), если Концертный организатор не принял иного решения;

д) в случаях, указанных в п. 13 настоящих Правил (случаи, когда заявка не рассматривается);

е) в случае отмены или переноса концерта в ситуациях, когда Концертный организатор в соответствии с действующим законодательством вправе не возвращать деньги за билеты. К таким случаям, если это допускается действующим законодательством и следует из обстановки, могут относиться, в частности:

*случаи, установленные ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации (форс-мажор);

*невозможность исполнения коронавирусных требований и ограничений, в том числе соблюдения потребителями социальной дистанции во время проведения концерта (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, 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 обществом с ограниченной ответственностью «ПОП ФАРМ», обмена и возврата билетов на указанные мероприятия, начиная с — ... (указать дату). Просим Вас дождаться ответа.»*;

*нарочно (лично) – разъясняются устно порядок, сроки и дата рассмотрения заявки;

*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 обществом с ограниченной ответственностью «ПОП ФАРМ», обмена и возврата билетов на указанные мероприятия, начиная с — ... (указать дату). Просим Вас дождаться ответа.»*;

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

з) если лицо, обратившееся с заявкой, не является потребителем (например, приобретает билеты для перепродажи иным лицам, то есть является перекупщиком и имеются зафиксированные доказательства этого).

Для целей применения подп. «з» настоящего пункта под фиксацией доказательств понимаются любые данные и (или) материальные носители, которые получены Концертным организатором (в том числе объяснения лица, приобретавшего билеты у перекупщика с приложением документов, подтверждающих эти обстоятельства, и т.д.);

и) в случае представления подложных документов.

15. 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).

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).»*;

*нарочно (лично) – устно сообщается о прекращении взаимодействия с указанием причин;

*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.

16. В случае принятия заявки об обмене или возврате билетов и в отсутствие обстоятельств, перечисленных в п.п. 13-15 настоящих Правил, потребителю, соответственно, выдается:

*билет или ваучер на один концерт Концертного организатора. По указанию Концертного организатора такой билет или ваучер могут быть выданы уполномоченными агентами или субагентами. Предоставление билета или ваучера производится в электронном виде на электронный адрес, указанный потребителем в заявке об обмене или возврате билетов;

*производится возврат денежных средств в размере стоимости билетов по номеру банковской карты или реквизитов счета, указанных в заявке о возврате билетов. По указанию Концертного организатора такой билет или ваучер могут быть выданы уполномоченными агентами или субагентами.

17. 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.

18. Нормативы возврата стоимости билетов:

а) в случае принятия решения об отмене (переносе) концерта и возврате стоимости всех билетов, приобретенных на отмененный концерт (п. 17 настоящих Правил), 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.

Расчет количества дней производится в рабочих днях с даты принятия заявки об обмене или возврате билетов к рассмотрению.

19. Срок возврата стоимости билетов:

а) в случае принятия Концертным организатором решения об отмене (переносе) концерта и возврате стоимости всех билетов, приобретенных на отмененный концерт, если билеты приобретены за безналичный расчет, – в течение 10 рабочих дней с момента принятия решения об отмене (переносе) концерта и возврате билетов;

б) в иных случаях – в течение 10 рабочих дней с момента принятия заявки к рассмотрению, если иное не предусмотрено подп. «в» и «г» настоящего пункта;

в) в случае принятия решения о возврате стоимости билета по заявке о возврате билетов потребителя, приобретенных в кассе (на бланках строгой отчетности), – в течение

10 рабочих дней с момента поступления от потребителя почтового отправления на юридический адрес Концертного организатора с оригиналами указанных бланков;

г) в случаях, установленных подп. «е» п. 14 – в течение разумного срока, установленного Концертным организатором.

Сроки возврата стоимости билетов могут быть изменены Концертным организатором при наличии оснований, установленных законом, в том числе при наличии форс-мажорных обстоятельств (ст. 401 Гражданского кодекса Российской Федерации), иных правил обмена или возврата билетов, если для этого нет иных препятствий.

20. Помимо исполнения алгоритма, установленного настоящими Правилами, Концертный организатор обязан не допускать игнорирования переписки с потребителем. Он должен вникать в суть поступивших сообщений, отвечать ясно и доброжелательно как можно быстрее.

21. Рассмотрение поступивших претензий производится в порядке, установленном для рассмотрения заявки о возврате или обмене билетов, в том числе и в случае, когда потребитель отдельно подает заявку и отдельно претензию.

22. Рассмотрение заявок о возврате или обмене приобретенных за денежные средства (не в результате обмена билетов) ваучеров на несколько концертов Концертного организатора производится в порядке, установленном для рассмотрения заявки о возврате или обмене билетов. Для целей применения настоящих Правил юридически значимым является посещение первого концерта на основании указанного абонеента либо направление заявки об обмене или возврате билетов в связи с проведением первого концерта, который потребитель указал в заявке.

Обмен или возврат абонеента производится полностью с прекращением его действия независимо от количества концертов.