

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

## ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ СЕРВИСА «ПОКУПКА БИЛЕТОВ»

Благодарим Вас за использование сервиса «Покупка билетов» (далее – «Сервис»).

Настоящее пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») устанавливает правила и порядок использования Сервиса, права и обязанности Сторон соглашения и третьих лиц.

Соглашение может быть изменено Оператором без специального уведомления, новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru>.

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Если Соглашением прямо не установлено иное, термины и определения, используемые в Соглашении, имеют следующее значение:

**Витрина продаж** – сайт, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru> и обеспечивающий предоставление Сервиса.

**Учреждение** – учреждение культуры г. Москвы, услуги которого можно приобрести с использованием Сервиса.

**Пользователь** - физическое лицо, использующее Сервис.

**Электронный билет** - цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется с использованием информационно-технологической инфраструктуры города Москвы и предоставляет владельцу право на получение услуг Учреждения.

**Оператор** – Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (ОГРН 1187700020947, ИНН 7703468243, адрес: 125009, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Тверской, ул. Б. Дмитровка, д. 7/5, стр. 1, этаж 5, электронная почта: [support@russpass.ru](mailto:support@russpass.ru), телефон: [+7-495-122-01-11](tel:+7-495-122-01-11)), осуществляющее посредством Сервиса продажу Электронных билетов от имени Учреждений.

### 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

2.1. Оператор посредством Сервиса осуществляет продажу Пользователю Электронных билетов Учреждений, выступая в качестве агента и действуя от их имени и за их счет.

2.2. Ознакомление Пользователей с услугами Учреждений, которые могут быть оказаны на основании Электронных билетов, производится Пользователями посредством взаимодействия Витриной продаж.

2.3. Приобретение Электронного билета осуществляется Пользователем посредством взаимодействия с Витриной продаж и означает вступление в договорные отношения с Учреждением, Электронный билет которого был приобретен.

### 3. ПОРЯДОК ПРИОБРЕТЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ.

3.1. Для приобретения Пользователем Электронных билетов на мероприятия,

представляющие для Пользователя интерес, Пользователь производит следующую последовательность действий:

3.2. Посредством взаимодействия с элементами интерфейса Витрины продаж, выполненными в форме чек-боксов, Пользователь заполняет опросную форму, подтверждающую отсутствие ограничений на посещение Пользователем культурно-зрелищных мероприятий в связи с распространением коронавирусной инфекции (2019-nCov), и производит нажатие кнопки «Подтвердить»

3.2.1. Пользователь посредством интерфейса Витрины продаж производит выбор места в помещении Учреждения, если культурно-зрелищное мероприятие, на которое приобретается Электронный билет, предполагает рассадку посетителей на заранее определенные места и производит нажатие кнопки «Далее»;

3.2.2. Взаимодействуя с интерфейсом Витрины продаж Пользователь выбирает количество приобретаемых Электронных билетов (для культурно-зрелищных мероприятий, не предполагающих рассадку посетителей на заранее определенные места), а также заполняет следующую информацию о посетителях культурно-зрелищных мероприятий: фамилия, имя, отчество, дата рождения, и производит нажатие кнопки «Далее»;

3.2.3. Пользователь производит проверку сформированного заказа, вводит адрес электронной почты в предназначенный для этого элемент интерфейса Витрины продаж, посредством взаимодействия с чек-боксами интерфейса Витрины продаж подтверждает ознакомление с Соглашением и предоставляет согласие на обработку персональных данных, после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»;

3.2.4. Пользователь заполняет реквизиты банковской карты, с которой будет списана стоимость Электронных билетов, а также полей «Электронная почта» и «Телефон», после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»<sup>1</sup>;

3.2.5. После оплаты Электронного билета в порядке п. 3.2.4. Соглашения происходит генерация Электронного билета, далее Пользователь переходит на страницу завершения покупки, на которой нажатием кнопки «Скачать билеты» производит скачивание Электронных билетов. Также приобретенные Электронные билеты направляются на электронную почту Пользователя, указанную в порядке п. 3.2.4. Соглашения.

3.3. Реализация Электронных билетов по результатам последовательности действий, изложенной в п. 3.2. Соглашения, производится Оператором, выступающим в качестве агента Учреждений, действующим от их имени и за их счет.

## **4. ПОРЯДОК ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ**

4.1. Для посещения культурно-зрелищного мероприятия, указанного в Электронном билете, Пользователю необходимо пройти процедуру подтверждения подлинности Электронного билета (верификацию). Верификация проводится в месте проведения культурно-зрелищного мероприятия посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

---

<sup>1</sup> Для целей оплаты принимаются банковские карты платежных систем VISA, MASTER CARD, МИР и JCB. Другие способы оплаты электронных билетов не допускаются.

4.2. По результатам успешной верификации производится допуск Пользователя на культурно-зрелищное мероприятие, указанное в Электронном билете.

4.2.1. При посещении Учреждения по льготному Электронному билету, Учреждение вправе запросить у посетителя документ – основание получения льготы. В случае непредоставления Учреждению документа-основания получения льготы, Учреждение вправе отказать в оказании услуг на основании льготного Электронного билета.

## 5. ПОРЯДОК И ВОЗВРАТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

5.1. Пользователь вправе произвести возврат Электронных Билетов в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Соглашением.

5.2. Возврат Электронных билетов производится по причинам, в сроки и с размером возмещения, а также в зависимости от типа учреждения и вида услуги указанными в нижеследующих таблицах:

№ п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости Электронного билета	Основания и условия возврата Электронного билета
1.	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия по инициативе Учреждения.	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия.
2.	Отказ Пользователя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным причинам, а именно: болезнь Пользователя <sup>2</sup> , смерть члена семьи или близкого родственника <sup>3</sup> .	100%	Заявление о возврате Электронного билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно-зрелищного мероприятия.
3.	Отказ Посетителя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
3.1.	За 10 и более дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	100%	Заявление о возврате Электронного билета
3.2.	За 5-9 дней (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	50%	Заявление о возврате Электронного билета
3.3.	За 3-4 дня (включая дату культурно-зрелищного мероприятия)	30%	Заявление о возврате Электронного билета
3.4.	Менее чем за 3 дня	Денежные средства за Электронный билет не возвращаются	

<sup>2</sup> Заявление о возврате денежных средств направляется не позднее 14 дней со дня проведения культурно-зрелищного мероприятия.

<sup>3</sup> Заявление о возврате денежных средств направляется не позднее дня проведения мероприятия.

5.3. Для учреждений музейно-выставочного типа действует следующий порядок организации возврата денежных средств в случае отказа Посетителя от посещения (без уважительной причины):

Наименование Электронного билета	Сумма и срок возврата
Электронный билет на посещение основной экспозиции и выставки (в режиме самостоятельного осмотра)	в полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее времени начала сеанса посещения или в течение дня, когда был приобретен билет (в случае продажи билетов без указания сеанса)
Экскурсионная путевка или экскурсионный билет	<p><b>для заранее оплаченных экскурсий:</b></p> <p>I. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия — 100% номинальной цены билета</p> <p>II. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней — не менее 50%</p> <p>III. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня — не менее 30%</p> <p>IV. Менее чем за 3 дня – 0%</p> <p><b>для сборных экскурсий:</b></p> <p>в полном объеме (100% номинальной стоимости) не позднее чем за 1 час до начала экскурсии</p>
Билет на мероприятие, проводимое учреждением (концерт, лекция, мастер-класс и т. п.)	<p>I. Обращение за 10 дней и более до дня проведения мероприятия — 100% номинальной цены билета</p> <p>II. Менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней — не менее 50%</p> <p>III. Менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня — не менее 30%</p> <p>Менее чем за 3 дня — 0%</p>
Билет на мероприятие, проводимое третьими лицами на территории учреждения	в соответствии с законодательством Российской Федерации и правилами возврата билетов, установленными организатором мероприятия

5.4. Возврат денежных средств за неиспользованные Электронные билеты производится Оператором на основании соответствующих заявлений, поданных согласно нижеприведенному порядку:

5.4.1. Для возврата Электронного билета Пользователь осуществляет переход на сайт <https://russpass.ru>;

5.4.2. На главной странице сайта <https://russpass.ru/> Пользователь переходит во вкладку «Поддержка» (в правом верхнем углу главного меню нажать на значок с вопросом);

5.4.3. Выбирает тему «Возвраты» из выпадающего списка, заполняет поля обращения и прикрепляет копию чека и билета (при наличии).

5.4.4. В случае отсутствия возможности оформления обращения на сайте, Пользователь может направить сообщение по электронной почте [support@russpass.ru](mailto:support@russpass.ru), прикрепив скан-копию или

фотографию заявления о возврате денежных средств, составленного согласно Приложению №1 к текущему Соглашению<sup>4</sup>, а также копию чека и билета (при наличии).

5.5. В течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения заявления Пользователя о возврате денежных средств за Электронный билет Оператор производит проверку правомерности заявленного Пользователем требования, по результатам чего производит возврат денежных средств Пользователю<sup>5</sup>, или направляет Пользователю мотивированный отказ в возврате денежных средств.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

### **6.1. Оператор имеет право:**

6.1.1. Вносить изменения в Соглашение посредством размещения его в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://tickets.mos.ru> в новой редакции;

6.1.2. Прекратить работу Сервиса, как временно – для целей модернизации и (или) технического обслуживания, так и на любое время по соображениям технической, или иной целесообразности;

6.1.3. Привлекать к обеспечению функционирования Сервиса третьих лиц.

### **6.2. Оператор обязуется:**

6.2.1. Размещать на Витрине продаж информацию, необходимую для пользования Сервисом;

6.2.2. Обеспечить функционирование Сервиса, за исключением случаев, предусмотренных в пункте 5.1.2. Соглашения;

6.2.3. Соблюдать Соглашение и законодательство Российской Федерации.

### **6.3. Пользователь имеет право:**

6.3.1. Использовать функциональные возможности Сервиса;

6.3.2. Направлять обращения Оператору, содержащие вопросы относительно технического функционирования сервисов.

### **6.4. Пользователь обязуется:**

6.4.1. Не предпринимать действий, которые могут нарушить работу Сервиса;

6.4.2. Не производить посещение культурно-развлекательных мероприятий, в отношении которых им подано заявление о возврате денежных средств;

6.4.3. Соблюдать правила посещения культурно-зрелищных мероприятий, установленные Учреждениями, которые их проводят<sup>6</sup>;

6.4.4. Предъявлять основание получения льгот при верификации льготных Электронных билетов;

6.4.5. Указывать достоверную информацию в процессе заполнения данных, необходимых

---

<sup>4</sup> В отсутствие у Пользователя возможности распечатать заявление о возврате денежных средств, такое заявление может быть составлено от руки.

<sup>5</sup> С момента возврата денежных средств Оператором до поступления их на банковскую карту Пользователя может проходить до 45 календарных дней,

<sup>6</sup> Правила посещения культурно-зрелищных мероприятий и (или) оказания услуг размещаются Учреждениями, которые проводят соответствующие культурно-зрелищные мероприятия, на своих сайтах в сети Интернет.

для приобретения Электронного билета;

6.4.6. Соблюдать настоящее Соглашение и законодательство Российской Федерации.

## **7. Ответственность и рассмотрение споров**

7.1. Соглашение составлено согласно законодательству Российской Федерации, в связи с чем регулируется и толкуется в соответствии с ним.

7.2. Оператор несет ответственность за реализацию и возврат Электронных билетов.

7.3. Учреждение несет ответственность за предоставление Пользователю Электронного билета, его верификацию и оказание культурно-развлекательных услуг на основании успешно верифицированного Электронного билета.

7.4. Претензии в отношении реализации и возврата Электронных билетов предъявляются Оператору.

7.5. Претензии, вытекающие из ненадлежащего оказания услуг Учреждениями, а также непредоставления (ненадлежащего предоставления) Электронных билетов и ошибок в их верификации предъявляются Учреждениям.

7.6. Претензии направляются в письменном виде с приложением документов, обосновывающих предъявляемые требования. Поступившая претензия рассматривается в срок не более 10 (Десяти) календарных дней с момента отправки.

7.7. При невозможности достижения согласия по предмету спора в рамках досудебного (претензионного) урегулирования, спор подлежит разрешению в судебном порядке.

## **8. ИНЫЕ УСЛОВИЯ**

8.1. Пользователь подтверждает, что все условия Соглашения ему понятны, и принимает их в полном объеме.

8.2. Приобретение Электронного билета признается конклюдентным действием Пользователя, направленным на заключение Соглашения с Оператором на неопределенный срок.

Генеральному директору  
АНО «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы»  
Т.В. Седовой  
от

\_\_\_\_\_ (заполняет владелец банковской карты)

### Заявление на возврат денежных средств

Прошу Вас произвести возврат денежных средств за билет в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование учреждения, дата и время посещения)

Номер заказа:  
Стоимость билета:  
Номер и дата электронного чека<sup>1</sup>:  
Адрес электронной почты:

Возврат прошу произвести на банковскую карту, с которой осуществлялась оплата указанных услуг, по следующим реквизитам:

Номер карты:  
Счет получателя:  
Получатель:  
Банк получателя:

Причина возврата: \_\_\_\_\_.

Копия электронного чека прилагается.

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.

\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_)<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Электронный чек направляется на электронную почту Пользователя.

<sup>2</sup> В поле указываются фамилия, инициалы и собственноручная подпись.