

Утверждаю
Директор
товарищества с ограниченной ответственностью
«PARK LIVE ALMATY (ПАРК ЛАЙВ АЛМАТЫ)»

БИН: 240240035068

Мельников Сергей Сергеевич



Дата вступления в силу настоящего документа:

15.05.2024

Срок действия: бессрочно

ПРАВИЛА
поведения потребителей
при проведении зрелищных мероприятий,
организованных товариществом с ограниченной ответственностью
«PARK LIVE ALMATY (ПАРК ЛАЙВ АЛМАТЫ)»,
обмена и возврата билетов на указанные мероприятия

1. Настоящие Правила поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных товариществом с ограниченной ответственностью «PARK LIVE ALMATY (ПАРК ЛАЙВ АЛМАТЫ)», 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 товариществом с ограниченной ответственностью «PARK LIVE ALMATY (ПАРК ЛАЙВ АЛМАТЫ)» (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. В свою очередь, в случае возврата или обмена билетов Концертный организатор применяет указанные Правила независимо от даты приобретения билета.

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 – ivanova@park.live

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан от 15.12.2006 № 207-III «О культуре», Законом Республики Казахстан от 04.05.2010 № 274-IV «О защите прав потребителей», а также иными правовыми актами Республики Казахстан.

3. Конкуренции и коллизии между разными правовыми актами Республики Казахстан, которые подлежат применению вместо положений настоящих Правил, в том числе в связи с отсутствием в них релевантных требований, разрешаются в соответствии с Законом Республики Казахстан от 06.04.2016 № 480-V «О правовых актах».

4. Посещение любого концерта допускается исключительно потребителем при соблюдении настоящих Правил, а также перечисленных в п.п. 2 и 3 правовых актов.

Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, в случае установления возрастных ограничений при проведении концерта в соответствии с Законом Республики Казахстан от 02.07.2018 № 169-VI «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 Законом Республики Казахстан от 02.07.2018 № 169-VI «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 Законом Республики Казахстан от 02.07.2018 № 169-VI «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» знак «18+», в том числе и в сопровождении родителей или иных законных представителей (опекуны, попечители).

5. Несоблюдение Правил и перечисленных в п.п. 2 и 3 правовых актов является основанием для отказа в допуске на концерт и влечет удаление с концерта без возмещения денежных средств.

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;
- *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 Законом Республики Казахстан от 21.05.2013 № 94-V «О персональных данных и их защите».

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

*вызов полиции и передачу потребителя правоохранным органам в случае нарушения настоящих Правил, утраты или порчи имущества (п. 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, а также наличии 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 производятся 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 п. 2 ст. 359 Гражданского кодекса Республики Казахстан (форс-мажор),

*невозможность исполнения коронавирусных требований и ограничений, в том числе соблюдения потребителями социальной дистанции во время проведения концерта,

*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 товариществом с ограниченной ответственностью «PARK LIVE ALMATY (ПАРК ЛАЙВ АЛМАТЫ)», 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 товариществом с ограниченной ответственностью «PARK LIVE ALMATY (ПАРК ЛАЙВ АЛМАТЫ)», 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. 8 Гражданского кодекса Республики Казахстан).

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 по согласованию с ним, соответственно, может быть:

*выдан 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;

*произведен 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.

О принятом решении Концертный организатор уведомляет потребителя способами, предусмотренными абз. 8-11 п. 13 настоящих Правил.

Концертный организатор вправе принять решение об отказе в обмене или возврате стоимости билетов за исключением отмены (переноса) концерта.

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 без учета комиссий (сервисного сбора).

б) в иных случаях – по решению Концертного организатора в соответствии с действующим законодательством.

19. Срок направления ответов потребителю и принятия решений, предусмотренных п.п. 13-18 настоящих Правил, составляет 10 календарных дней с момента их получения (принятия).

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, если концертным организатором принято решение об индивидуальном возврате, – 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, 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.