

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

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 – учреждения, подведомственные органам исполнительной власти г. Москвы, услуги которых 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.

Ваучер – цифровая запись документа, снабженная штрихкодом и QR-кодом, которая генерируется Билетной системой и предоставляет Клиенту право на получение Дополнительных услуг или Сезонных услуг Учреждения.

Основные услуги – оказываемые Учреждением услуги по предоставлению права посещения мероприятий культурно-развлекательного, зрелищного и иного характера.

Дополнительные услуги – оказываемые Учреждением услуги, сопутствующие Основным услугам, такие как прокат спортивного инвентаря (коньки, помощник фигуриста, лыжи, сани, роликовые коньки, велосипеды, самокаты, велосмобили, лодки, электромобили, электрокары и т.д.); прокат камеры хранения; услуги по пользованию развлекательными объектами (аттракционы); услуги по заточке коньков; посещение розария (в летний период); посещение танцевальных программ на эстрадах (в летний период); услуги по предоставлению мест на кемпинге; катание на лошадях верхом; катание на лошадях в санях; катание в свадебных экипажах, запряженных лошадьми; услуги фото- и видеосъемки; услуги общественного питания; услуги по размещению автотранспорта (паркинг) и т.д.

Сезонные услуги – услуги, оказываемые Учреждением, носящие сезонный

(некруглогодичный) характер (предоставление права посещения катка, бассейна; права использования беседки и др.).

Оператор – Автономная некоммерческая организация «Проектный офис по развитию туризма и гостеприимства Москвы» (ОГРН 1187700020947, ИНН 7703468243, адрес: 125009, г. Москва, ул. Тверская 5А, электронная почта: info-welcome@mos.ru, телефон: +7 (495) 957-96-77, осуществляющее посредством Сервиса продажу Электронных билетов и/или Ваучеров от имени Учреждений. Оператор вправе привлекать (в том числе с передачей отдельных функций оператора) иные организации в соответствии с законодательством Российской Федерации и правовыми актами города Москвы.

2. Общие положения

2.1. Оператор посредством Сервиса осуществляет продажу или безвозмездную передачу Пользователю Электронных билетов и/или Ваучеров 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 и/или Ваучеров, производится Пользователями посредством взаимодействия с Витриной продаж.

2.3. Приобретение Электронного билета и/или Ваучера осуществляется Пользователем посредством взаимодействия с Витриной продаж и означает вступление в договорные отношения с Учреждением, Электронный билет и/или Ваучер на Основные услуги, Дополнительные услуги или Сезонные услуги которого был приобретен.

3. Порядок приобретения Электронных билетов и Ваучеров

3.1. Для приобретения Пользователем Электронных билетов и/или Ваучеров Пользователь производит следующую последовательность действий:

3.1.1. Пользователь посредством интерфейса Витрины продаж:

3.1.1.1. производит выбор места (мест) на схеме зала Учреждения – в случае, если Основная услуга (Дополнительная услуга или Сезонная услуга), на которую приобретается Электронный билет и/или Ваучер, предполагает рассадку посетителей на заранее определенные места и производит нажатие кнопки «Далее»;

3.1.1.2. выбирает количество приобретаемых Электронных билетов и/или Ваучеров – в случае, если Основная услуга, Дополнительная услуга или Сезонная услуга не предполагает рассадку посетителей на заранее определенные места и производит нажатие кнопки «Далее».

3.1.2. В случаях, установленных законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами или локальными актами Учреждений, Пользователь после выбора нужного количества мест (Электронных билетов и/или Ваучеров), взаимодействуя с интерфейсом Витрины продаж, заполняет в рамках покупки дополнительные данные, необходимые для приобретения

Основной услуги (Дополнительной услуги или Сезонной услуги). К таким данным могут относиться: Фамилия, Имя, Отчество Пользователя или лиц, которые планируют воспользоваться Основной услугой (Дополнительной услугой или Сезонной услугой), номер контактного телефона, адрес электронной почты, а также реквизиты документов, подтверждающих личность Пользователя или лиц, которые планируют воспользоваться Основной услугой (Дополнительной услугой или Сезонной услугой).

3.1.3. Пользователь при заполнении данных, указанных в п 3.1.2 Соглашения, гарантирует, что указанные данные являются достоверными, а также дает согласие (путем нажатия соответствующей галочки в интерфейсе Витрины продаж) на обработку персональных данных.

3.1.4. Количество приобретаемых Электронных билетов и/или Ваучеров может быть ограничено. Доступное для приобретения количество Электронных билетов и/или Ваучеров указано в интерфейсе Витрины продаж при покупке или оформлении Электронного билета и/или Ваучера.

3.1.5. 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» или «Оформить» в случае безвозмездного предоставления Электронного билета и/или Ваучера.

3.1.6. Для приобретения Пользователем платных Электронных билетов и/или Ваучеров Пользователь заполняет реквизиты банковской карты, с которой будет списана стоимость Электронных билетов и/или Ваучеров, а также полей «Электронная почта» и «Телефон», после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»¹.

3.1.7. После оплаты или оформления Электронного билета и/или Ваучера в порядке п. 3.1.4 Соглашения происходит генерация Электронного билета и/или Ваучера, далее Пользователь переходит на страницу завершения покупки или оформления, на которой нажатием кнопки «Скачать билеты» производит скачивание Электронных билетов и/или Ваучеров. В случае приобретения Пользователем платных Электронных билетов и/или Ваучеров, генерация происходит после подтверждения платежа банком. В случае оформления Пользователем бесплатных Электронных билетов и/или Ваучеров, генерация происходит после подтверждения оформления заказа Пользователем путем нажатия кнопки «Спасибо». После генерации Пользователь переходит на страницу завершения покупки или оформления, где может нажать кнопку «Скачать билеты» для скачивания файла PDF с Электронным билетом и/или Ваучером. Копия приобретенного Электронного билета и/или Ваучера автоматически направляется на электронную почту Пользователя, указанную в порядке п. 3.1.3 Соглашения. В случае возникновения ошибок при генерации

¹ Для целей оплаты принимаются банковские карты платежных систем VISA, MASTER CARD и МИР. Также для оплаты можно использовать системы (сервисы) бесконтактных платежей и промокоды. Другие способы оплаты Электронных билетов и/или Ваучеров не допускаются.

билета, система выведет соответствующее сообщение с указанием причины ошибки.

3.1.8. Реализация Электронных билетов и/или Ваучеров по результатам последовательности действий, изложенной в п. 3.1. Соглашения, производится Оператором, выступающим в качестве агента Учреждений, действующим от их имени и за их счет.

4. Порядок использования Электронных билетов и Ваучеров

4.1. Для получения Основной услуги, Дополнительной услуги или Сезонной услуги, указанной в Электронном билете и/или Ваучере, Пользователю необходимо пройти процедуру подтверждения подлинности Электронного билета и/или Ваучера (верификацию). Верификация проводится в месте оказания Основной услуги, Дополнительной услуги или Сезонной услуги посредством считывания штрихкода или QR-кода устройством.

4.2. В случаях, если законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами или локальными актами Учреждений установлены положения о том, что Основная услуга (Дополнительная услуга, Сезонная услуга) может быть оказана только на основании документа, подтверждающего личность посетителя, последний обязан предъявить такой документ вместе с Электронным билетом и/или Ваучером. В случае непредоставления Учреждению документа, подтверждающего личность посетителя, Учреждение вправе отказать в оказании Основных услуг, Дополнительных услуг или Сезонных услуг.

4.3. По результатам успешной верификации Учреждением производится оказание Пользователю Основной услуги, Дополнительной услуги или Сезонной услуги, указанной в Электронном билете и/или Ваучере.

4.3.1. При посещении Учреждения по льготному Электронному билету и/или Ваучеру Учреждение вправе запросить у посетителя документ-основание получения льготы. В случае непредоставления Учреждению документа-основания получения льготы Учреждение вправе отказать в оказании Основных услуг, Дополнительных услуг или Сезонных услуг на основании льготного Электронного билета и/или Ваучера.

5. Порядок возврата Электронных билетов и Ваучеров

5.1. Пользователь вправе произвести возврат Электронных билетов и/или Ваучеров в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Соглашением.

5.2. Возврат Электронных билетов и/или Ваучеров осуществляется в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и/или «Основ законодательства Российской Федерации о культуре» и Постановления Правительства Российской

Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий 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», локальными актами Учреждений.

5.3. Возврат денежных средств за оплаченные на Сервисе Электронные билеты и/или Ваучеры производится Оператором на основании соответствующих заявлений, поданных согласно нижеприведенному порядку:

5.3.1. Для возврата Электронного билета и/или Ваучера Пользователь осуществляет переход на сайт: <https://russpass.ru>.

5.3.2. На главной странице сайта (<https://russpass.ru/portal>) Пользователь переходит во вкладку «Меню» и выбирает из выпадающего списка раздел «Поддержка».

5.3.3. В разделе «Обращение в службу поддержки» выбирает тему «Возвраты» из выпадающего списка, заполняет поля обращения и прикрепляет копию чека и билета (при наличии).

5.4. В случае отсутствия возможности оформления обращения на сайте, Пользователь может направить сообщение по электронной почте support@russpass.ru, прикрепив скан-копию или фотографию заявления о возврате денежных средств, составленного согласно Приложению к Соглашению, а также копию чека и билета (при наличии).²

5.5. В течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения заявления Пользователя о возврате денежных средств за Электронный билет и/или Ваучер Оператор производит проверку правомерности заявленного Пользователем требования, по результатам которой производит возврат денежных средств Пользователю³ или направляет Пользователю мотивированный отказ в возврате денежных средств.

5.6. Для возврата бесплатного Электронного билета Пользователь осуществляет переход на сайт: <https://tickets.mos.ru/widget/return/registration> или осуществляет переход через ссылку в уведомлении, полученном по электронной почте, указанной в порядке п. 3.1.3 Соглашения.

5.6.1. При переходе на сайт: <https://tickets.mos.ru/widget/return/registration> Пользователь заполняет номер заказа, адрес электронной почты, номер телефона и Ф.И.О.

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:

² В отсутствие у Пользователя возможности распечатать заявление о возврате денежных средств, такое заявление может быть составлено от руки.

³ С момента возврата денежных средств Оператором до поступления их на банковскую карту Пользователя может проходить до 45 календарных дней.

<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 6.1.2. 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 получать Основные услуги, Дополнительные услуги или Сезонные услуги, в отношении которых им подано заявление о возврате денежных средств.

6.4.3. Соблюдать правила получения Основные услуг, Дополнительные услуг или Сезонных услуг, установленные Учреждениями, которые их проводят.⁴

6.4.4. Предъявлять документ, подтверждающий основание получения льгот, при верификации льготных Электронных билетов и/или Ваучеров, и/или документ, подтверждающий личность посетителя, в случаях установленных законодательством Российской Федерации, законодательством субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами или локальными актами Учреждений.

6.4.5. Указывать достоверную информацию в процессе заполнения данных, необходимых для приобретения Электронного билета и/или Ваучера.

6.4.6. Соблюдать 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 и/или Ваучеров.

7.3. Учреждение несет ответственность за предоставление Пользователю Электронного билета и/или Ваучера, его верификацию и оказание Основной услуги, Дополнительной услуги или Сезонной услуги на основании успешно

⁴ Правила посещения мероприятий, являющихся предметом Основной услуги, Дополнительной услуги или Сезонной услуги, размещаются Учреждениями, которые проводят соответствующие мероприятия, на своих сайтах в сети «Интернет».

верифицированного Электронного билета и/или Ваучера.

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

7.5. Претензии, вытекающие из ненадлежащего оказания Основных услуг, Дополнительных услуг или Сезонных услуг Учреждениями, а также непредоставления (ненадлежащего предоставления) Электронных билетов и/или Ваучеров 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) рабочих 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 и/или Ваучера признается конклюдентным действием Пользователя, направленным на заключение Соглашения с Оператором на неопределенный срок.

Приложение к
Пользовательскому соглашению
об использовании сервиса
«Покупка билетов»

Форма

АНО «Проектный офис по развитию
туризма и гостеприимства Москвы»
от _____

(ФИО заполняет владелец банковской карты)

Заявление на возврат денежных средств

Прошу Вас произвести возврат денежных средств за Электронный билет
и/или Ваучер в _____
(наименование учреждения, на дату и время посещения).

Номер заказа: _____
Стоимость приобретения Электронного билета и/или Ваучера: _____

Номер и дата электронного чека⁵: _____
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.

⁵ Электронный чек направляется на электронную почту Пользователя.