ОФЕРТА НА РЕАЛИЗАЦИЮ И ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ

Российская Федерация, город Москва **Редакция от 12.11.2025**

Настоящая оферта, акцептованная Покупателем в установленном в оферте порядке, (далее – Договор) регулирует отношения Платформы и Покупателя по реализации и приобретению Билета, а также иные связанные с этим отношения.

В настоящей оферте, если из текста прямо не вытекает иное, следующие термины, написанные с большой буквы, будут иметь указанные ниже значения:

Билет – документ, удостоверяющий право физического лица на посещение Мероприятия, и обязанность организатора Мероприятия провести Мероприятие;

Заказ – один или несколько Билетов на одно или несколько Мероприятий, выбранных Покупателем для приобретения, а также сопутствующие услуги (Сервисный сбор при его взимании), совокупно определяемых по единому идентификационному номеру;

Мероприятие - события в сфере культуры, искусства, образования (обучения), отдыха, а также социальные и иные события, которые организует и проводит (показывает) Организатор, либо поручивший Организатору реализовать (распространить) Билеты организатор Мероприятия.

Организатор - лицо, которое организует и проводит (показывает) Мероприятия или уполномочено организатором Мероприятия на реализацию (распространение) Билетов, и заключившее с Платформой в установленном порядке договор (лицензионный договор с организатором) на оказание Платформой услуг по реализации (распространению) Билетов на Мероприятия.

Платформа - общество с ограниченной ответственностью «Тикетсклауд», юридическое лицо, зарегистрированное по законодательству Российской Федерации, ОГРН 1187746558560, ИНН/КПП 7703459471 /770701001, адрес местонахождения: 127051, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Тверской, б-р Петровский, д. 12, стр. 3. (режим работы с 10 ч. 00 мин. до 19 ч. 00 мин. по московскому времени), в лице генерального директора Коломенской Анастасии Вячеславовны, действующей на основании Устава.

Покупатель - лицо, заключающее/заключившее с Платформой Договор и/или владеющие Билетом на законных основаниях.

Сайт – сайт, расположенный в сети Интернет по доменному имени ticketscloud.com и/или ticketscloud.org, а также страницы любого указанного сайта.

Сервисный сбор – стоимость сопутствующих, неразрывно связанных с распространением (реализацией) Билетов услуг Организатора или Платформы или иного уполномоченного лица, распространяющего (реализующего) Билеты, не включенная в цену Билета и не подлежащая возврату по причине отмены, замены, переноса Мероприятия и/или возврату Билета по инициативе Покупателя, связанной с любой иной причиной. К таким услугам, в том числе, но не ограничиваясь, могут относиться услуги по бронированию, информированию Покупателей о проводимых Организаторами мероприятиях, об отмене, замене и (или) переносе зрелищных мероприятий.

Стороны - Платформа и Покупатель, именуемые совместно.

В настоящей оферте, если из текста прямо не вытекает иное, слова одного рода включают все рода, слова в единственном числе, включают множественное число и наоборот.

Настоящая оферта, акцептованная Покупателем в установленном в оферте порядке, (далее – Договор) регулирует отношения Платформы и Покупателя по реализации и приобретению Билета, а также иные связанные с этим отношения.

АКЦЕПТ ОФЕРТЫ

Совершение Покупателем на Сайте последовательных действий, направленных на приобретение Билета, и уплата стоимости Заказа считаются акцептом оферты. Оферта считается акцептованной Покупателем с момента уплаты стоимости Заказа, если иной момент акцепта оферты императивно не установлен законодательством Российской Федерации.

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1. По настоящему Договору Платформа в установленном порядке формирует и передает (реализует) Покупателю один или несколько Билетов, а Покупатель оплачивает Платформе стоимость Билетов.
2. Условия приобретения Билетов, включая, но не ограничиваясь, количество приобретаемых Покупателем Билетов, указанные на странице Сайта, на которой осуществляется оформление Заказа, являются неотъемлемой частью Договора. Условия приобретения Билета содержаться также в самом Билете и в направляемом Покупателю Платформой фискальном документе.

СТОИМОСТЬ БИЛЕТА И ЕЕ ОПЛАТА

3. Подлежащей оплате Покупателем стоимость Билета указывается при оформлении Заказа.
4. Оплата стоимости Билета осуществляется Покупателем путем полной предварительной оплаты.

ФОРМИРОВАНИЕ И ПЕРЕДАЧА БИЛЕТА ПОКУПАТЕЛЮ

5. В срок, не позднее двух рабочих дней с момента оплаты стоимости Билета, Платформа формирует Билет в электронной форме и передает его Покупателю в формате pdf путем направления Билета на электронную почту Покупателя, указанную при оформлении Заказа, и/или в формате Смарт-билета, который отображается в профиле, определяемом по указанному при оформлении Заказа номеру телефона, в мобильном приложении «vibeapp» и на сайте в сети Интернет по адресу: http://web.vibeapp.ru.

Обязанность Платформы по направлению (передаче) Покупателю Билета на электронную почту Покупателя считается исполненной с момента отправки Платформой Билета на электронную почту, указанную Покупателем при приобретении Билета (при оформлении Заказа).

Обязанность Платформы по направлению (передаче) Покупателю Смарт-Билета считается исполненной с момента начала отображения Смарт билета в профиле в мобильном приложении «vibeapp» и/или в профиле на сайте http://web.vibeapp.ru, [в профиле]

определяемом по указанному при приобретении Билета (при оформлении Заказа) номеру телефона.

Риск наступления неблагоприятных последствий, наступивших в связи с некорректностью/недостоверностью сведений (включая, но не ограничиваясь, некорректностью/недостоверностью номера телефона, адреса электронной почты), указанных Покупателем при приобретении Билета (при оформлении Заказа), несет Покупатель.

6. Билет может формироваться и в ином формате. Формат электронной формы Билета доводится до сведения Покупателя при оформлении Заказа.

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ПОКУПАТЕЛЮ СТОИМОСТИ РЕАЛИЗОВАННОГО ПЛАТФОРМОЙ БИЛЕТА В СЛУЧАЯХ ПОСЛЕ НАДЛЕЖАЩЕГО ИСПОЛНЕНИЯ ПЛАТФОРМОЙ ОБЯЗАННОСТИ ПО ЕГО ПЕРЕДАЧЕ ПОКУПАТЕЛЮ

7. В случае, когда в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации Покупателю предоставлено право требовать возврат стоимости Билета[1], возврат стоимости Билета осуществляет организатор Мероприятия.

8. На Платформе не лежит обязанность возмещать Покупателю стоимость Билета и/или осуществлять в его пользу какие-либо выплаты, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением организатором Мероприятия удостоверенных Билетом обязательств (в частности, обязательств по проведению Мероприятия, допуска Покупателя на Мероприятие и прочее), если иное не установлено законодательством Российской Федерации и/или договором между Организатором и Платформой (пункт 9 настоящего Договора).

9. В соответствии с заключенным между Организатором и Платформой договором на Платформе лежит обязанность по возмещению Покупателю стоимости Билета, реализованного Платформой, исключительно при одновременном наличии следующих условий, обозначенных далее под буквами А), Б) В):

А) наличия у Платформы денежных средств Организатора, предназначенных для возмещения стоимости Билета, и достаточных для возмещения полной стоимости Билета;

Б) обязанность возмещения Покупателю стоимости Билета возложена на Организатора/Платформу законодательством Российской Федерации в случаях отмены, замены, переноса Мероприятия либо отказа Покупателя от посещения Мероприятия и/или его требования о возврате стоимости Билета по причинам, не связанным с неисполнением или ненадлежащим исполнением Организатором удостоверенных Билетом обязательств (кроме неисполнения Организатором удостоверенных Билетом обязательств по причине отмены, замены, переноса Мероприятия).

В) Наличия технической возможности возместить Покупателю стоимость Билета и/или принять (обработать) от Покупателя заявление о возврате стоимости Билета (заявление об отказе от посещения Мероприятия), а также прилагаемые к нему в соответствии с действующим законодательством документы.

Под денежными средствами Организатора, предназначенных для возмещения стоимости Билета, понимаются все фактически имеющиеся у Платформы денежные средства,

[1] Во избежание сомнений во всем тексте Договора понятие «стоимость Билета» может читаться также как часть стоимости Билета если это прямо следует из смысла текста и/или подразумевается из возможной регулируемой Договором ситуации, в частности, но не ограничиваясь, ситуации, когда Покупатель в соответствии с законодательством Российской Федерации вправе требовать возврата только части стоимости Билета.

которые Платформа обязана перечислить Организатору за полученный Сервисный сбор и за реализованные Билеты на любые Мероприятия Организатора, независимо от срока наступления такой обязанности, а также денежные средства, специально перечисленные Организатором Платформе для осуществления возврата Покупателю стоимости Билета. При этом для целей возмещения Платформой Покупателю стоимости Билета не учитываются указанные в настоящем абзаце денежные средства, в отношении которых уполномоченными законодательством Российской Федерации органами и/или лицами наложен арест или иное ограничение на их распоряжение в связи с обязательствами Организатора или в связи с иной причиной, связанной с Организатором, а также денежные средства, удерживаемые Платформой в счет исполнения Организатором своих обязательств перед Платформой. Наличие или отсутствие у Платформы денежных средств Организатора, предназначенных для возмещения Покупателю стоимости Билета, определяется Платформой в момент возмещения (отказа в возмещении) Покупателю стоимости Билета.

При соблюдении условий, указанных под буквами А), В) настоящего пункта, Платформа вправе (но не обязана) в случаях отмены, замены, переноса Мероприятия либо отказа Покупателя от посещения Мероприятия и/или его требования о возврате стоимости Билета по причинам, не связанным с неисполнением или ненадлежащим исполнением Организатором удостоверенных Билетом обязательств (кроме неисполнения Организатором удостоверенных Билетом обязательств по причине отмены, замены, переноса Мероприятия) возместить Покупателю стоимость Билета, реализованного Платформой, руководствуясь подлежащим применению правом иностранного государства, если отношения по возмещению Покупателю стоимости Билета в соответствии с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации регулируется исключительно правом иностранного государства (не законодательством Российской Федерации). В этом случае подлежащее применению право определяется Платформой на основании части 3 Гражданского кодекса Российской Федерации.

10. При отсутствии у Платформы денежных средств Организатора, предназначенных для возмещения Покупателю стоимости Билета и/или отсутствия технической возможности возместить Покупателю стоимость Билета и/или принять (обработать) от Покупателя заявление о возврате стоимости Билета (заявления об отказе от посещения Мероприятия), а также прилагаемые к нему в соответствии с действующим законодательством документы и/или в случаях, не указанных под буквой Б) в пункте 9, Платформа не обязана осуществлять возмещение Покупателю стоимости Билета.

11. Платформа не возмещает Покупателю стоимость принадлежащего Организатору Сервисного сбора, в том числе, но не ограничиваясь, в случае возмещения Покупателю стоимости Билета.

12. Если на Платформе лежит обязанность возместить Покупателю стоимость Билета, то такое возмещение осуществляется Платформой в порядке, в размере и на условиях, установленных действующим законодательством Российской Федерации и Договором.

13. Заявление о возврате стоимости Билета, а также прилагаемые к нему документы, подаются Покупателем Платформе в перечне, порядке и на условиях, установленных действующим законодательством Российской Федерации. При наличии технической возможности Заявление о возврате стоимости Билета, а также прилагаемые к нему документы, могут альтернативно подаваться Покупателем через Личный кабинет Зрителя, расположенный на Сайте (https://customer.ticketscloud.com/), и/или иным определенным Платформой способом. Стороны допускают коммуникацию (включая отправку извещений о принятом решении или запрос дополнительных документов/информации) посредством инструментов Сайта (в т.ч. чата обратной связи) или электронной почты.

ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

14. Платформа обрабатывает персональные данные Покупателя и иных лиц, чьи персональные данные были переданы Покупателем в рамках Договора, (выгодоприобретателей) для исполнения Договора.

Покупатель заверяет Платформу, что при передаче в рамках Договора персональных данных иных лиц:

а. имеются действующие согласия субъектов персональных данных и/или иные правовые основания на передачу их персональных данных в адрес Платформы и на последующую обработку их персональных данных указанными в Договоре операторами персональных данных в объеме и на условиях, определенной Договором; и

б. поскольку Платформа может получать персональные данные не напрямую от субъектов персональных данных, Покупатель до начала передачи персональных данных в адрес Платформы надлежащим образом уведомил субъектов персональных данных об обработке их персональных данных указанными в Договоре операторами персональных данных, предоставив таким субъектам персональных данных, в том числе, но не ограничиваясь, идентификационные данные Платформы, цели обработки персональных данных и правовые основания такой обработки.

15. Покупатель уведомлен, что Платформа может передавать персональные данные (фамилия, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты; номер телефона) указанному на странице оформления Заказа и на Билете Организатору для их обработки с целью исполнения Организатором Мероприятия удостоверенных Билетом обязательств (исполнения договора между организатором Мероприятия и Покупателем).

При распространении (реализации) именных Билетов могут быть установлены дополнительные условия обработки персональных данных и перечень таких персональных данных.

16. В случае, если Организатор не является непосредственным организатором мероприятия, а является лицом, уполномоченным организатором Мероприятия на реализацию (распространение) Билетов, то Покупатель дает Платформе свое согласие на передачу персональных данных указанному на странице оформления Заказа и/или на Билете Организатору (поименованному как уполномоченное лицо или аналогичным по смыслу термином) с целью их дальнейшей им передачи указанному на странице оформления Заказа и на Билете организатору Мероприятия для их обработки с целью исполнения организатором Мероприятия удостоверенных Билетом обязательств (исполнения договора между организатором Мероприятия и Покупателем).

17. Персональные данные Покупателя (выгодоприобретателя по Договору) могут также обрабатываться в порядке и в случаях, установленных законодательством Российской Федерации.

18. При обработке персональных данных Платформа обеспечивает конфиденциальность персональных данных Покупателя и иных лиц, чьи персональные данные были переданы Покупателем, а также принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных Покупателя от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных Покупателя и иных лиц, чьи персональные данные были переданы Покупателем.

19. С Политикой Платформы в отношении обработки персональных данных можно ознакомиться **здесь**

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

20. Платформа не является организатором Мероприятия, не обязана выполнять удостоверенные Билетом обязанности организатора Мероприятия (в том числе, но не ограничиваясь, по показу, проведению Мероприятия, содержанию Мероприятия (включая состав артистов или порядок выступления), времени Мероприятия, допуску Покупателя на Мероприятие и т.п.) и не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение указанных обязательств Организатора, связанных с организацией и проведением Мероприятия. Организатор Мероприятия указывается на странице Сайта, где осуществляется оформление Заказа, и на приобретенном Билете.

21. Платформа является лицом, уполномоченным Организатором (с согласия организатора Мероприятия уполномоченным лицом) на распространение (реализацию) Билета.

22. Платформа уведомляет, что материалы и информация (в том числе изображения, товарные знаки, обозначения, текст, описание, состав артистов и пр.) о Мероприятии (далее – Контент) размещаются на Сайте непосредственно Организатором (по его указанию). Платформа не является инициатором передачи Контента и не определяет его получателя; Платформа не изменяет Контент, за исключением изменений, осуществляемых для обеспечения технологического процесса передачи Контента. Платформа предоставляет Организатору возможность размещения на Сайте материалов и/или информации о Мероприятии, являясь по смыслу статьи 1253.1. Гражданского кодекса Российской Федерации информационным посредником.