

## **Правила продажи и возврата билетов билетного агента/субагента АО «Север»**

### **1. Общая информация**

- 1.1 Акционерное общество «Север» (далее – Общество) осуществляет продажу билетов на мероприятия, проводимые организаторами, в МСК «ЦСКА АРЕНА» в качестве билетного агента/субагента на основании договоров с организаторами мероприятий/билетными агентами.
- 1.2 Билет подтверждает право на посещение мероприятия. Покупатель, приобретая билет у Общества, заключает договор возмездного оказания услуг с организатором мероприятия.
- 1.3 Покупатель вправе вернуть билет на мероприятие. Возврат билетов на зрелищные мероприятия, в том числе концерты, осуществляется в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1), а также подзаконными актами, законодательством в сфере защиты прав потребителей. Возврат билетов на спортивные мероприятия осуществляется в соответствии с гражданским законодательством, законодательством в сфере защиты прав потребителей, регламентами соответствующих мероприятий, утверждаемых организаторами мероприятий.
- 1.4 Общество не является организатором мероприятий.

### **2. Сервисный сбор**

- 2.1 При приобретении билета с использованием онлайн-сервисов Общество вправе взимать сервисный сбор в размере 10% от стоимости одного билета.
- 2.2 Сервисный сбор является платой за оказываемые услуги по бронированию, доступу в систему онлайн-продажи, оформлению документов, а также за информационное сопровождение покупателя в случае отмены, замены и (или) переноса мероприятия.

### **3. Способы приобретения билета**

- 3.1. Покупатель имеет возможность приобрести билет с помощью следующих онлайн-сервисов:
  - 3.1.1 На официальном сайте <https://www.icearenamsk.ru/> (далее – Сайт);
  - 3.1.2 В официальном боте Арены в мессенджере Телеграм @Izolda\_icebot (далее – Бот).
- 3.2. Общество может продавать билеты:
  - 3.2.1 В кассе, расположенной по адресу: г. Москва, ул. Автозаводская, д.23А, помещение 3-070. Если билеты реализуются через кассу Общество публикует информационное сообщение на странице официального сайта в разделе «Новости» с подробным описанием способа покупки. Оплата билетов в кассе осуществляется физическими и юридическими лицами на основании счета . Простой

письменной формой заключения сделки является подписание сторонами акта приема-передачи билета(ов).

3.2.2 Путем заключения договора купли-продажи билетов.

#### **4. Порядок покупки билета с помощью онлайн-сервисов**

##### **Оформление заказа на сайте**

4.1. Регистрация.

4.2. Для бронирования/приобретения билета на официальном сайте необходима регистрация покупателя. Регистрация осуществляется в личном кабинете.

4.3. В процессе регистрации покупателю необходимо указать свои личные данные: ФИО, телефон, адрес электронной почты.

4.4. Регистрируясь на официальном сайте, покупатель выражает согласие с обработкой своих персональных данных, регламентированной Политикой конфиденциальности персональных данных МСК «ЦСКА АРЕНА», размещенной по адресу: <https://icearenamsk.ru/your-visit/privacy-rules/>.

4.5. После регистрации формируется заказ, затем следует автоматическое бронирование, которое длится 15 минут.

##### **Оформление заказа в боте**

4.6. Регистрация в Боте не требуется, однако в процессе оформления заказа покупатель вводит свое ФИО, номер телефона и e-mail.

4.7. Бронирование билета происходит автоматически в момент, когда был сформирован заказ в Боте, и длится 15 минут.

##### **Оформление покупки на сайте/в боте**

4.8. При переходе к оплате Сайт и Бот перенаправляет покупателя на страницу банка, на которой покупатель вводит свои платежные данные. Реквизиты банковской карты Клиента не обрабатываются и не хранятся на стороне Сайта и Бота и не поступают на сервер Общества.

4.9. Обработку платежа проводит система электронных платежей банка «ВБРР» (АО) (далее – Банк).

4.10. Обработку платежных данных покупателя производит Банк.

4.11. После подтверждения Банком оплаты покупателю на электронную почту (или в Бот, в случае покупки в Боте) высылается билет.

4.12. Чек, подтверждающий факт покупки, высылается покупателю на электронную почту, которую он указал при заполнении платежной формы на странице Банка.

4.13. Если Банк не подтверждает оплату, запрос на покупку билета аннулируется. В этом случае средства за неуспешную операцию остаются на счете покупателя.

## **5. Правила использования билета**

5.1. Каждый билет имеет уникальный штрих-код, который гарантирует покупателю право на проход на территорию МСК «ЦСКА АРЕНА».

5.2. Билет необходимо сохранять в любом виде (в электронном или в распечатанном) с момента покупки и до окончания оказания услуг.

5.3. Распечатанный билет необходимо сохранять таким образом, чтобы не деформировать штрих-код.

5.5.

5.6. В случае возникновения проблем, таких как нечитаемость штрих-кода, физическое повреждение распечатанного билета, а также в иных случаях, необходимо обратиться к специалисту по телефону, указанному в билете (+7 (968) 637 46 67), или по адресу электронной почты: [tickets@icearenamsk.ru](mailto:tickets@icearenamsk.ru). В теме письма указать номер сектора Арены.

5.7. Посетители обязаны соблюдать Правила поведения в МСК «ЦСКА АРЕНА», установленные Обществом, которые размещены на официальном сайте по адресу <https://icearenamsk.ru/your-visit/rules-palace/>.

## **6. Порядок и условия возврата денежных средств**

6.1. Лицом, ответственным за прием билета и возврат денежных средств за билет до даты мероприятия является Общество, если иное не будет установлено соглашением между Обществом (Агентом/Субагентом) и организатором мероприятия/принципал.

6.2. Лицом, ответственным за прием билета и возврат покупателю денежных средств за билет на отмененное/замененное/перенесенное мероприятие является организатор мероприятия/Принципал, если иное не будет установлено соглашением между Обществом/агентом и организатором мероприятия/принципалом.

6.3. Обществом к возврату принимаются только билеты, приобретенные на сайте: <https://icearenamsk.ru/>. Возврат денежных средств за билеты осуществляется в пределах стоимости билета, сервисный сбор возврату не подлежит.

6.4. Сумма к возврату в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации и в некоторых случаях зависит от срока обращения.

6.5. Денежные средства за билеты, заявленные к возврату по причинам болезни/смерти покупателя или его близкого родственника, подлежат возврату при предоставлении подтверждающих документов в соответствии с положениями действующего законодательства Российской Федерации в части возврата билетов по причинам смерти/болезни покупателя или его близкого родственника.

6.6. Билеты, приобретенные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов (скидки), принимаются к возврату только в случае отмены или переноса мероприятия.

6.8. После даты проведения мероприятия лицом, принимающим заявления на возврат билетов, является организатор мероприятия/принципал.

6.9. В случаях возврата денежных средств за билет(ы) Обществом/агентом покупателю необходимо предоставить Обществу заявление на возврат денежных средств с приложениями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, размещенными на сайте по адресу: <https://icearenamsk.ru/>;

6.10. При безналичной оплате билетов возврат денежных средств осуществляется путем их перечисления на расчётный счет, с которого была произведена оплата, либо по реквизитам, указанным покупателем в заявлении на возврат денежных средств.

6.15. При необходимости оформления возврата билета действует следующий порядок:

• Покупатель билета заполняет заявление на возврат (далее – Заявление) по форме, размещенной в Приложении №1 к настоящим Правилам. Заполняя Заявление покупатель гарантирует свое согласие на обработку персональных данных, которая регламентируется Политикой конфиденциальности персональных данных Общества, размещенной по адресу: <https://icearenamsk.ru/your-visit/privacy-rules/>. К Заявлению покупатель прикладывает следующие документы:

- билет (ы);
- копия первой страницы паспорта, удостоверяющего личность;
- кассовый чек.

6.16. Пакет из указанных документов покупатель направляет на адрес электронной почты: [tickets@icearenamsk.ru](mailto:tickets@icearenamsk.ru).

6.17. Заявление на возврат денежных средств за билет рассматривается только при наличии всех документов, указанных в п. 6.15. настоящих Правил, в течение 3 (трех) рабочих дней.

6.18. Возврат денежных средств осуществляется путем их перечисления на расчётный счет покупателя с которого была произведена оплата билета в течение 10 (десяти) дней с даты положительного решения по заявлению Клиента.

## **7. Заключительные положения**

7.1. Изменения, внесенные АО «Север» в настоящие Правила, вступают в силу с момента их размещения на сайте <https://www.icearenamsk.ru/>, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении. Все приложения к настоящим Правилам являются их неотъемлемой частью.

ОБРАЗЕЦ  
ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Генеральному директору  
АО «Север»  
Смирнову А.А.

От

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью.)

\_\_\_\_\_

Адрес регистрации

\_\_\_\_\_

Паспортные данные

\_\_\_\_\_

Контактный телефон

\_\_\_\_\_

Адрес эл. почты

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

В связи с

- отменой/заменой/переносом мероприятия,
- личными причинами (*нужное подчеркнуть*)

прошу вернуть мне денежные средства в размере (сумма цифрами и прописью)

\_\_\_\_\_

за билет (номер заказа) \_\_\_\_\_, приобретенный  
\_\_\_\_\_ [место покупки] на

\_\_\_\_\_

мероприятие

\_\_\_\_\_ прилагаю.

Номер банковской карты

(указывается номер карты, с которой производилась оплата заказа).

Наименование Банка получателя

---

БИК Банка получателя

---

ИНН Банка получателя

---

---

К/с Банка получателя

---

Р/С получателя

---

---

Номер лицевого счета

---

---

Получатель (ФИО полностью)

---

---

Почтовый адрес:

---

---

Документ, удостоверяющий личность:

Паспорт: серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Кем и когда выдан

---

---

Дата \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_ расшифровка \_\_\_\_\_

Указанные данные в заявлении проверил: \_\_\_\_\_ (ФИО сотрудника Общества)