

УТВЕРЖДАЮ:  
Генеральный директор  
ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо»  
Заболотный Д.В.

01.04.2023 г.

### **Правила оформления отказа от услуг и возврата денежных средств за услуги ООО «Центр винного туризма «Абрау-Дюрсо»**

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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» и регламентируют порядок возврата предварительно оплаченных денежных средств за услуги Организатора - ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» (далее по тексту – «мероприятие»), в случае полного или частичного отказа покупателя услуг (далее по тексту - «Гость») от посещения мероприятий. Информация правового характера, а именно: сведения об ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо», включая полное и сокращенное наименование, адрес (место нахождения), почтовый адрес, контактный телефон, электронная почта, о потребительских свойствах мероприятия как продукта: о дате, времени начала, окончания и месте проведения мероприятия, о программе мероприятия, об условиях посещения мероприятия, о правилах и требованиях, установленных Организатором мероприятия, а также о дополнительных услугах, о правилах и условиях эффективного и безопасного посещения мероприятия, если таковые правила имеются, указываются на интернет- ресурсе Организатора мероприятия.

Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя (Гостя) путем их размещения в месте продажи билетов (кассы ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо»), на официальных сайтах, указанных в п. 3 настоящих Правил в разделе «Описание экскурсии», и являются договором публичной оферты. Покупка билета является безоговорочным принятием Потребителем (Гостем) всех условий оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильна заключению письменного договора (ч.3 ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации). Настоящая оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» и Потребителем (Гостем) по купле-продаже билетов и оказанию услуг Организатором.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 29 декабря 2010 г. № 436-ФЗ "О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию" при приобретении билета на мероприятие ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» рекомендует соблюдать указанные возрастные ограничения: от 3+ до 18+ для мероприятий без употребления алкоголя, 18+ для мероприятий с употреблением алкоголя.

Гостям рекомендуется соблюдать правила общественного порядка, правила безопасности при передвижении, в том числе в составе членов экскурсионной группы по территории места проведения мероприятия (экскурсий), ответственность за несчастный случай в результате нарушений правил безопасности и общественного порядка Гость несет самостоятельно.

2. ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» обязуется сделать все возможное, чтобы запланированные мероприятия ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» состоялись в назначенное время. Вместе с тем, ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» оставляет за собой право – при возникновении объективных обстоятельств, которые препятствуют проведению мероприятия в назначенные дату/время (например, погодные условия и др.), вносить изменения в программу мероприятий или перенести мероприятие на иную дату/время без предварительного уведомления гостя. Информацию об отмене/переносе, ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» размещает на сайтах, указанных в п.3 настоящих Правил. В указанном случае, Гостю будет предложено посетить мероприятие по приобретенному билету в другую дату/время, указанные ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо». В случае не согласия Гостя на посещение мероприятия в другую дату/время, Гостю возмещается полная стоимость билета, в порядке и в сроки, установленные в настоящих Правилах. Гостям рекомендуется в день мероприятия, уточнять информацию о проводимом мероприятии по номерам телефонов, указанным в настоящих Правилах на сайтах.

3. Гость может осуществить предварительное бронирование и оплату мероприятий на электронном сайте ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» <https://visitabrau.ru>.

4. Приобретая (заказывая) билеты на мероприятия, проводимые ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» на сайте ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» <https://visitabrau.ru> Гость дает согласие на обработку своих персональных данных, в соответствии с политикой обработки персональных данных ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо», размещённой в свободном доступе в сети Интернет по адресу <https://visitabrau.ru/docs/personal.pdf>, а также подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг с ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» на условиях установленных настоящими Правилами, подтверждает, что Гость ознакомился с настоящими правилами, безоговорочно соглашается с данными Правилами и обязуется им следовать. Договор возмездного оказания услуг оформляется путем подтверждения оплаты Гостем мероприятия в сети Интернет по адресу <https://visitabrau.ru>.

5. В соответствии с Гражданским кодексом РФ и Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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» и настоящими правилами, Гость вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг и потребовать возврата полной или частичной стоимости, произведённой предварительной оплаты мероприятий до начала проведения мероприятия, при условии фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

6. Гость вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» в нижеуказанные сроки:

- не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения экскурсии, мероприятия и получить обратно 100 % цены билета;

- менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня проведения экскурсии, мероприятия и получить обратно не менее 50 % цены билета;
- менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня проведения экскурсии, мероприятия и получить обратно не менее 30 % цены билета;
- менее чем за 3 (три) дня до дня проведения экскурсии, мероприятия — 0 % от цены билета.

При этом, ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» производит возврат стоимости не проведенных мероприятий Гостю при условии:

- отказа от мероприятия путем подачи письменного уведомления об отказе от исполнения договора возмездного оказания услуг и возврате оплаченных денежных средств за мероприятия полностью или частично (далее по тексту уведомления) в предусмотренных Правилами случаях, в ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» по адресу: <https://visitabrau.ru/vozvrat-sredstv.html>;

- направление уведомления непосредственно Гостем, которым произведено бронирование и/или оплата мероприятий, с предоставлением Заявления на возврат денежных средств, которое должно содержать нижеуказанные сведения, а также одновременно с заявлением предоставляются нижеуказанные копии документов:

- ФИО Гостя, которым произведено бронирование;
- контактного номера телефона;
- контактного email адреса;
- чек о совершенной транзакции;
- страницы паспорта Гостя с фотографией;
- страницы паспорта Гостя с пропиской;
- снимка экрана с письмом электронной почты, содержащим билет.

7. В случае отказа Гостя от посещения проводимого мероприятия по причинам, связанным с болезнью Гостя, либо смертью лица, являющегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, Гость вправе обратиться с заявлением о возврате денежных средств в полном объеме (100 %), направив уведомление и заявление в порядке, указанном в п. 7 настоящих Правил, а также помимо документов, указанных в п. 7 Правил, одновременно с заявлением предоставляет нижеуказанные документы:

- копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающих факт заболевания Гостя, препятствующего посещению им мероприятия;
- в случае отказа Гостя от посещения проводимого мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, копию свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Гостя или его близким родственником либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Гостя (супругом (супругой), отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным) либо близким родственником Гостя (дедушкой, бабушкой, внуком (внучкой), полнородными и неполнородными братом или сестрой).

В вышеперечисленных случаях, уведомление должно быть направлено Гостем по возможности в день проведения мероприятия, но не позднее 10 (десяти) дней с даты возникновения вышеуказанных обстоятельств, препятствующих посещению мероприятия. Документы, подтверждающие возникновение обстоятельств, препятствующих посещению мероприятия, перечисленные в п. 7 настоящих Правил, должны быть направлены Гостем не позднее 3 (трех) дней с даты мероприятия.

В возврате денежных средств может быть отказано если:

- заявление и документы на возврат поданы после срока, установленного настоящими Правилами;
- представленные подтверждающие документы содержат недостоверную информацию;
- билеты приобретены после возникновения у Гостя болезни и иных вышеперечисленных обстоятельств, препятствующих посещению им мероприятия.

8. Возврат денежных средств за билеты на мероприятия, приобретенных на сайте ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» <https://visitabrau.ru> осуществляется в течение 10 (десяти) календарных дней с момента получения ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» уведомления Гостя, при выполнении требований п. 6 и/или п. 7 настоящих Правил.

9. Билеты на мероприятия, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), к возврату не принимаются, если иное не определено решением ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» по конкретному мероприятию.

10. В случае опоздания на мероприятие по согласованию с администрацией ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо», Гость может быть допущен на мероприятие. Разница во времени проведения мероприятия Гостю не компенсируется. На усмотрение администрации опоздавший Гость может быть допущен на другое мероприятие, идущее в тот же день в том случае, если цена мероприятия соответствует цене проданного билета, по которому Гость опоздал на свое мероприятие.

11. Возврат Гостю денежных средств за приобретенный билет мероприятия в случае правомерного отказа от посещения мероприятия осуществляется за вычетом фактически понесенных расходов согласно ст. 32 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ч. 1 ст. 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, в размере 15 % от стоимости каждого возвращенного билета (вне зависимости от срока подачи заявления о возврате). Приобретая билет, Гость безусловно соглашается с тем, что возврат стоимости билета осуществляется за вычетом таких расходов. Удержание производится от стоимости каждого возвращенного билета.

Порядок и сроки удовлетворения иных требований Гостя осуществляется ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» в соответствии с действующим законодательством РФ.

12. ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» ответственно относится к сохранению неприкосновенности частной жизни и конфиденциальной информации, хранит и обрабатывает предоставленную Гостем информацию, строго придерживаясь Политики конфиденциальности, размещенной на Интернет-ресурсе по адресу: <https://visitabrau.ru/docs/privacy-policy/>, в соответствии с требованиями федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ.

ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» в ходе своей деятельности вправе поручать обработку персональных данных Гостя третьим лицам с согласия Гостя, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации о персональных данных. При этом обязательным условием предоставления и (или) поручения обработки персональных данных другому лицу является обязанность сторон по соблюдению конфиденциальности и обеспечению безопасности персональных данных при их обработке.

13. Гость (далее в настоящем пункте - Субъект персональных данных) подтверждает, что принимает решение о предоставлении своих Персональных данных и дает информированное, сознательное, конкретное, предметное и однозначное согласие ООО «Центр винного туризма

Абрау-Дюрсо» (далее в настоящем разделе – Оператор) либо иному лицу, к которому могут перейти права и обязанности Оператора по основаниям, предусмотренным в заключаемых Оператором договорах и законодательстве Российской Федерации, на их обработку свободно, своей волей и в своем интересе.

Целью предоставления Персональных данных является оформление покупки билетов (заказа), приобретения/возврата билета, исполнение иных обязательств сторон, предусмотренных настоящими Правилами (включая осуществление взаимодействия Оператора и Субъекта персональных данных по вопросам заключения договора возмездного оказания услуг и исполнения обязательств Сторон по нему) и действующим законодательством Российской Федерации, в том числе осуществление и выполнение возложенных законодательством Российской Федерацией на Оператора функций, полномочий и обязанностей, а также в целях исполнения судебных актов, актов других органов или должностных лиц, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством РФ, в целях исполнения обязательств по договорам, заключаемым Оператором с третьими лицами, предусматривающим или предполагающим предоставление во исполнение таких договоров персональных данных физических лиц по требованию уполномоченных государственных и негосударственных органов.

Перечень Персональных данных, на обработку которых дано настоящее согласие: дата, месяц, год рождения, фамилия, имя, отчество; номера контактных телефонов; адрес электронной почты, и иные сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Субъектом персональных данных и Оператором и выполнения требований действующего законодательства РФ, в т.ч. серия и номер документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи документа, выдавшем документ органе; сведения о регистрации по месту жительства/ временной регистрации по месту пребывания; банковские реквизиты; копии документов, содержащих указанные Персональные данные, а также иные документы и иная информация, относящаяся к Субъекту персональных данных, которые с учетом специфики правоотношений между сторонами и в соответствии с действующим законодательством РФ должны быть предоставлены Субъектом персональных данных Оператору.

Обработка вышеуказанных Персональных данных будет осуществляться путем смешанной обработки Персональных данных, совершаемой с использованием средств автоматизации и/или без использования таких средств, (сбор, запись, систематизация, накопление, хранение (на бумажных и электронных носителях), уточнение (обновление, изменение использования, распространение, в том числе передача), обезличивание, блокирование, уничтожение Персональных данных, а также осуществление любых иных действий, предусмотренных действующим законодательством РФ), а также предоставления информации о Персональных данных третьим лицам, с которыми у Оператора заключены договоры, предусматривающие или предполагающие предоставление во исполнение таких договоров персональных данных физических лиц, а также путем предоставления информации по требованию уполномоченных государственных и негосударственных органов.

Данное согласие Субъекта персональных данных действует в течение 3 (трех) лет с момента его предоставления (моментом предоставления считается акцепт оферты Гостем). Согласие может быть отозвано Субъектом персональных данных путем направления письменного уведомления Оператору о прекращении Обработки его Персональных данных. Оператор прекратит Обработку таких Персональных данных.

14. Если какое-либо положение настоящей Правил либо его часть будет признано не имеющим юридической силы любым судебным, либо административным органом, обладающим надлежащей юрисдикцией, такое положение или его часть должны быть

удалены из настоящих Правил без какого-либо ущерба для правомочности, действительности, возможности принудительного исполнения остальных положений настоящего Положения.

15. Гость, осуществляя бронирование и оплату билетов на мероприятия, проставляя галочку в соответствующем разделе Правил, в соответствии с ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе", далее – Закон, добровольно дает свое полное и безоговорочное согласие на получение от ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» рекламы об услугах и о продуктах, а также иных информационных материалах (оповещения о проводимых акциях, мероприятиях, скидках, их результатах, для осуществления заочных опросов с целью изучения мнения о товарах/услугах, высылки новостей и т.п.) как от ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо». Предоставляя согласие вышеуказанным путем и способом, Гость гарантирует, что до момента проставления «галочки» в соответствующем разделе Правил при бронировании и оплате билета, ознакомился с ч. 1 ст. 18 вышеуказанного Закона, полностью осознает свои действия, подтверждает, что положения вышеуказанной указанной статьи ему понятны.

Согласие Гостя распространяется на предоставление указанных предложений и информации, в том числе рекламных материалов, с помощью любых средств связи, включая почтовые отправления и электронные средства связи, в том числе телефонную связь, sms-сообщения, электронную почту и другие средства связи, предоставленные Гостем при бронировании и оплате. ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» направляя Гостю рекламную информацию исходит из того, что адрес электронной почты и номер телефона, указанный Гостем при бронировании и оплате, являются корректным и принадлежит Гостю. Ответственность за правомерность предоставления сведений и их достоверность несет исключительно Гость.

Гость вправе в любое время отказаться от получения соответствующих сообщений:

- не проставлять галочку на формах покупки билета на сайтах, указанных в настоящих Правилах;
- путем перехода по ссылке, содержащейся в электронном письме,
- путем изменения настроек push-уведомлений на устройстве Гостя.

16. В случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, наступление которых невозможно предвидеть, возврат денежных средств Гостям осуществляется в порядке индивидуального рассмотрения каждого поступившего в адрес ООО «Центр винного туризма Абрау-Дюрсо» заявления от Гостя. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся, но не ограничиваясь: стихийные бедствия, военные действия, гражданские волнения, эпидемии, землетрясения, наводнения, террористический акт в месте проведения мероприятия/оказания услуги и/или угроза совершения террористического акта в месте проведения мероприятия/оказания услуги, принятие органами государственной власти и органами местного самоуправления акта, непосредственно затрагивающего проведение мероприятия/оказание услуг, оплаченных Гостем, факт наступления которых признан государственными органами охраны правопорядка и/или региональным отделением министерства по чрезвычайным ситуациям Российской Федерации.