|  | **«УТВЕРЖДАЮ»**  **Генеральный директор**  **АО «Футбольный клуб «Балтика БФУ» от «01» июня 2021 года**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **К. С. Волженкин** |
| --- | --- |

**Билетная программа**

**ФК «Балтика БФУ»**

**на сезон 2021/2022 г.г.**

**г. Калининград**

**Терминология:**

**«Билет»** - документ на бланке строгой отчетности, удостоверяющий заключение договора возмездного оказания услуг между Клубом и покупателем на право посещения и просмотра конкретного Матча.

**«Клуб»** - Акционерное общество «Футбольный Клуб «Балтика БФУ».

**«Матчи»** - матчи Первенства России по футболу среди команд клубов ФНЛ и Кубка России по футболу, проводимые на Стадионе Клубом в качестве принимающей стороны (хозяина поля).

**«Сайт» -** официальный сайт ФК «Балтика **-** <https://www.fc-baltika.ru>.

**«Интернет-магазин» -** страница на официальном сайте с интернет-магазином билетов ФК «Балтика» - <https://www.tickets.fc-baltika.ru>.

**«Покупатель», «Зритель», «Болельщик»** - лицо, которое приобрело абонемент или билет.

**«РФС»** - Общероссийская общественная организация «Российский футбольный союз».

**«Стадион»** - спортивное сооружение, на котором Клуб проводит Матчи (стадион «Балтика») или иной стадион, на котором проводятся Матчи).

Стадион «Балтика» включает в себя: здание стадиона (г. Калининград, пр-т Мира, д. 15), входные группы и контрольно-пропускные пункты, кассы Стадиона, территория вокруг Стадиона до внешнего периметра.

**«ФНЛ»** -Ассоциация профессиональных футбольных клубов «Футбольная Национальная Лига»**.**

**«Футбольный сезон», «спортивный сезон», «сезон»** - период времени, определяемый в соответствии с регламентными нормами РФС.

**«МГН»** -маломобильная группа населения.

1. **Приобретение билета / абонемента**
   1. **Настоящие Правила являются публичной офертой, то есть предложением заключить договор возмездного оказания услуг на следующих условиях:**

* в услугу входит разовый проход на Стадион для цели просмотра Матча, который разрешается за определенное время до начала Матча, устанавливаемое по усмотрению Клуба, и обеспечение просмотра Матча с места, указанного в билете / абонементе. Повторный проход на Стадион по билету / абонементу на тот же Матч не допускается.
* цена услуги (билета / абонемента) определяется в соответствии с Прейскурантом Клуба и указывается на билете / абонементе и/или в отдельном договоре;
* дата проведения Матча указывается на билете; даты проведения Матчей, на которые распространяется действие абонемента, определяются в соответствии с календарем соревнований (размещен на интернет-сайтах [www.1fnl.ru](http://www.1fnl.ru) и [www.rfs.ru](http://www.rfs.ru/)), с учетом настоящих Правил;
* Матчи проводятся в соответствии с регламентами соревнований (размещены на интернет-сайтах [www.1fnl.ru](http://www.1fnl.ru/) и [www.rfs.ru](http://www.rfs.ru/));
* покупатель при приобретении абонемента сообщает Клубу свои фамилию, имя, отчество и дату рождения, подтверждая это предъявлением документа, удостоверяющего личность, номер телефона и электронный адрес, а также иные персональные данные, необходимые Клубу (по его усмотрению) для выпуска и реализации абонементов, а также для надлежащего исполнения обязательств по организации и проведению Матчей, в том числе для цели контроля за прохождением покупателей на Стадион и правомерностью их нахождения на Стадионе. При этом покупатель подписывает соответствующее заявление (анкету) по установленной Клубом форме;
* сообщая Клубу свои персональные данные, покупатель дает согласие Клубу на обработку указанных данных всеми способами, установленными законодательством РФ о персональных данных, включая: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, распространение (включая передачу иным лицам), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение. Указанное согласие действительно до получения Клубом по адресу: 236022, г. Калининград, ул. Дмитрия Донского, д. 2  письменного заявления покупателя об отзыве согласия на обработку персональных данных;
* Клуб вправе установить лимит на продажу любого количества билетов на любой матч одному физическому лицу, объявив об этом на Официальном сайте и поместив объявление в точках продаж;
* покупатели, безусловно, согласны с обязанностью проходить личный осмотр и предоставлять для осмотра личные вещи сотрудникам контрольно-распорядительной службы Стадиона и правом сотрудников контрольно-распорядительной службы Стадиона не допускать покупателей на Стадион в случае нарушения указанной обязанности;
* покупатели обязаны выполнять требования Правил поведения зрителей, а также требования настоящих Правил, в том числе нести ответственность, установленную Правилами поведения зрителей и настоящими Правилами;
* приобретая абонемент / билет, покупатель акцептует настоящие Правила (публичную оферту).
  1. **Особенности продажи абонементов / билетов онлайн.**
     1. Для покупки билета онлайн покупателю необходимо зарегистрироваться в Интернет-магазине;
     2. При покупке билета необходимо заполнить анкету (обязательно заполнение всех строк анкеты);
     3. Оплата билета осуществляется в соответствии с условиями, размещенными на сайте Клуба;
     4. При покупке билета онлайн покупателю направляется электронный билет в личный кабинет покупателя в Интернет-магазине и на электронный адрес, указанный при регистрации. Электронный билет подлежит направлению в течение суток, но не позднее, чем за 1 (один) час до начала Матча.
     5. Для получения абонемента покупатель должен обратиться непосредственно в клуб.
  2. **Особенности продажи билетов в кассах Стадиона и точках продаж Клуба.**
     1. При покупке билета покупателю выдается кассовый чек. Чек должен храниться у покупателя до конца мероприятия.
  3. **Особенности продажи билетов МГН.**
     1. Продажа билетов МГН осуществляется на места, определенные Клубом и специально оборудованные для расположения инвалида в коляске и сопровождающего.
     2. Клуб вправе устанавливать цены на билеты инвалидам, отличные от цен на билеты для иных граждан.
     3. Для приобретения билета в соответствии с настоящим пунктом заинтересованное лицо должно выполнить условия, предусмотренные настоящими Правилами, а также предъявить оригинал и предоставить копию документа установленной формы, подтверждающего инвалидность.
  4. Дети в возрасте до 7 лет вправе бесплатно пройти на любую трибуну Стадиона без занятия места в сопровождении взрослого, имеющего билет.
  5. В случае передачи билета покупателем иному лицу Клуб вправе изъять   билет у лица, которому был передан билет и досрочно прекратить действие такого билета без какого-либо денежного и иного возмещения покупателю.
  6. **Стоимость билета на сезон 2021/2022 г.г равна 100 (ста) рублям.**

Клуб вправе проводить рекламные акции и устанавливать цены ниже номинальных, объявляя информацию о скидках, сроках и правилах проведения акции на официальном сайте и в точках продаж.

Ветеранам ВОВ, малолетним узникам концлагерей, инвалидам I и II групп предоставляются билеты всех категорий по нулевой цене.

**2. Порядок доступа владельцев билетов/абонементов на стадион.**

* 1. Вход зрителей на Стадион и пребывание на нем во время Матча (за исключением матчей, на которые распространяется требование (решение) государственных или муниципальных органов, или РФС, или ФНЛ, или юрисдикционных органов РФС о проведении их без зрителей или запрете на допуск зрителей в сектор(-а) Стадиона или проведении их на нейтральном стадионе в другом городе) допускается при наличии билета или абонемента, приобретенного в установленном порядке, при условии соблюдения зрителями требований настоящих Правил.

Проход через систему контроля управления доступа на Стадион осуществляется  на основании билета, абонемента, выдаваемого покупателю при приобретении билета / абонемента.

Зритель должен сохранять билет / абонемент во время проведения Матча.

* + 1. Повторный проход на Стадион в день Матча  по уже использованному билету / абонементу не допускается. Покупатель должен проявлять необходимую осмотрительность и осторожность для того, чтобы иные лица (за исключением лиц, правомочных это делать в соответствии с настоящими Правилами) не получили доступ к его билету / абонементу / или к нанесенной на них информации, и несет все риски, связанные с  указанным доступом, включая  запрет повторного прохода на Стадион в день Матча.
  1. Зритель, проходящий на Стадион / присутствующий на Стадионе, обязан иметь при себе  билет или абонемент и предъявлять его сотрудникам контрольно-распорядительной службы Стадиона по первому требованию.

В случае, если билет не предъявляется в соответствии с требованиями настоящего пункта, сотрудники контрольно-распорядительной службы Стадиона вправе не допустить соответствующее лицо на Стадион / удалить со Стадиона.

* + 1. В дополнение к требованиям, установленным п. 2.2 настоящих Правил, зрители, купившие билеты в соответствии с п. 1.4 настоящих Правил, обязаны иметь при себе документ установленной формы, подтверждающий инвалидность, и предъявлять его сотрудникам контрольно-распорядительной службы Стадиона по первому требованию.

В случае нарушения требований настоящего пункта сотрудники контрольно-распорядительной службы Стадиона вправе не допустить соответствующего зрителя на Стадион / удалить со Стадиона. В отношении указанного зрителя могут быть также применены меры в соответствии с разделом 6 настоящих Правил.

* + 1. В дополнение к требованиям, установленным п. 2.2 настоящих Правил, зрители, купившие билеты / абонементы со скидкой в соответствии с п. 1.4 настоящих Правил, обязаны иметь при себе документ установленной формы, подтверждающий инвалидность, и предъявлять его сотрудникам контрольно-распорядительной службы Стадиона по первому требованию.
    2. Также в соответствии с п. 1.5 зрители, приводящие с собой детей без билета, обязаны иметь при себе документ установленной формы, подтверждающий личность и возраст ребенка. В случае нарушения требований настоящего пункта или превышения возрастного ограничения, установленного п. 1.5 настоящих Правил, сотрудники контрольно-распорядительной службы Стадиона вправе не допустить соответствующего зрителя на Стадион / удалить со Стадиона. В отношении указанного зрителя могут быть также применены меры в соответствии с разделом 6 настоящих Правил.
  1. Места на Стадионе занимаются согласно билетам. При наличии объективных причин (необходимость производства работ, конструктивные изменения в соответствующих секторах Стадиона, угроза возникновения чрезвычайной ситуации, угроза для жизни и здоровья граждан и т.п.) Клуб по своему усмотрению вправе пересадить любого зрителя на другое место.  При отказе от пересадки сотрудники контрольно-распорядительной службы Стадиона вправе удалить такого зрителя со Стадиона без предоставления какого-либо денежного или иного возмещения.
  2. Клуб оставляет за собой право отказать в доступе или удалить со Стадиона любого зрителя, который не выполняет Правила поведения зрителей или настоящие Правила.
  3. Запрещается проходить на Стадион детям в возрасте до 14 лет без сопровождения взрослых.
  4. Клуб вправе проводить фото и видеосъемку зрителей с дальнейшим использованием полученных материалов в рекламных и маркетинговых целях, а также для подтверждения противоправной деятельности лиц, совершивших правонарушения.

1. **Изменение дат проведения Матчей.**
   1. Клуб не гарантирует, что Матчи состоятся в сроки, определенные соответствующим календарем проведения соревнований. Билет позволяет посетить зрителю Матч, перенесенный на другую дату или время.

В случаях изменения дат / времени проведения Матча или отмены Матча покупатель вправе сдать билет в Клуб до фактической (в случае отмены – первоначально установленной) даты проведения Матча и получить обратно деньги в размере стоимости билета в течение 10 (десяти) дней с даты письменного обращения потребителя в Клуб.

В указанных случаях иное денежное возмещение  покупателям не производится.

1. **Возврат билетов.**
   1. Возврат бумажного билета (на бланке строгой отчетности):
      1. Срок возврата.

Не позднее, чем за два часа до начала матча.

* + 1. Место возврата и необходимые документы.

Оформление возврата билета и возврат денежных средств происходит только в том месте, где был приобретен билет:

* фирменный магазин атрибутики ФК «Балтика» в ТРЦ «Европа», ул. Театральная, до 30 (время работы – ежедневно с 10-00 до 21-00, пятница-суббота с 10-00 до 22-00);
* павильоны билетных партнеров ФК «Балтика»: ООО «Печать», ООО «Городские зрелищные кассы», ООО «КАССИР.РУ Калининградская область».

Для оформления возврата необходимо предоставить:

* заявление на возврат – заполняется в месте приобретения билета;
* паспорт;
* бумажный бланк билета;
* кассовый чек;
* банковская карта, которой был оплачен билет;
* чек оплаты банковской картой.
  + 1. Возврат денежных средств:
* при оплате билета наличными, возврат осуществляется наличными из кассы;
* при оплате билета банковской картой, возврат осуществляется на карту в течение 3-10 дней.
  1. Возврат электронного билета:
     1. Срок возврата.

Не позднее, чем за два часа до начала матча.

* + 1. Место возврата и необходимые документы.

Оформление возврата билета и возврат денежных средств производится:

* в Интернет-магазине на официальном сайте ФК «Балтика» - [http://tickets.fc-baltika.ru](http://tickets.fc-baltika.ru/) (почта - [info@bileton.ru](mailto:info@bileton.ru), телефон службы поддержки - 8 (800) 70-00-562);
* на сайтах билетных партнеров ФК «Балтика»:

[https://kgd.kassir.ru](https://kgd.kassir.ru/);

[https://tickets.championat.com](https://tickets.championat.com/);

<https://klops.ru/afisha>;

[https://kaliningrad.kassy.ru](https://kaliningrad.kassy.ru/).

Контакты билетных партнеров уточняйте на их официальных сайтах или звоните в приемную ФК «Балтика» - 8 (4012) 21-65-01.

Правила и порядок оформления возврата онлайн можно найти на сайтах билетных партнеров ФК «Балтика».

* + 1. Возврат денежных средств.
* возврат денежных средств по электронным билетам осуществляется лицу, оплатившему билет, и чьи данные были указаны на бланках и только на ту карту, по которой был осуществлен платеж в течение 3-10 дней;
* номер банковской карты, со счета которого был оплачен билет, указывается в заявлении на возврат.

1. **Утраченные билеты.**
   1. Утраченные билеты восстановлению не подлежат. В случае утраты билета денежное или иное возмещение покупателю не осуществляется.
2. **Аннулирование билета.**
   1. Клуб имеет право в случае нарушения Правил поведения зрителей или настоящих Правил предупредить нарушителя о недопустимости нарушений Правил или аннулировать действие билета, изъять билет у покупателя и воспретить указанному покупателю доступ на Стадион, что будет означать расторжение договора, указанного в п. 1.1 настоящих Правил. В указанном случае покупателю возмещение по неиспользованной части абонемента или неиспользованному билету, а также любое денежное или иное возмещение не производится.
   2. В случае если билет аннулирован, Клуб вправе исключить соответствующего покупателя из любой схемы членства, программы лояльности (и т.п.), поддерживаемой или организованной Клубом, или приостановить указанное членство по усмотрению Клуба. При исключении покупателя из программы лояльности баллы, накопленные потребителем, считаются аннулированными.

В указанном случае денежное или иное возмещение покупателю не производится.

1. **Возмещение вреда.**
   1. В случаях нарушения зрителями Правил поведения зрителей или настоящих Правил, а также совершения зрителями иных противоправных действий, и последующего возмещения Клубом иным лицам вреда, причиненного зрителями, или наложения наказания на Клуб за совершение указанных противоправных действий судьей, органом или должностным лицом, уполномоченными рассматривать дела об административных правонарушениях, или юрисдикционными органами РФС, Клуб имеет право обратного требования (регресса) к зрителям, совершившим вышеуказанные действия, в размере сумм, выплаченных или подлежащих выплате Клубом, а также в размере упущенной выгоды Клуба.

Упущенная выгода уплачивается в случаях, когда в связи с поведением зрителя к Клубу применена любая из следующих санкций:

* + 1. Проведение Матча(-ей) без зрителей. В этом случае под упущенной выгодой понимается доход, который Клуб мог бы получить от продажи билетов и абонементов на этот(-и) Матч(-и). При этом для цели расчета недополученного дохода берется максимальный доход, который Клуб получил от продажи билетов (в расчете на 1 матч) на Матч Первенства России по футболу среди команд клубов ФНЛ текущего сезона, и умножается на количество Матчей, которые должны быть проведены без зрителей.
    2. Проведение Матча на нейтральном стадионе в другом городе. В этом случае под упущенной выгодой понимается разница между доходом, который Клуб мог бы получить от продажи билетов на этот Матч, если бы он был проведен на Стадионе (рассчитывается аналогично п. 7.1.1), и доходом, который Клуб фактически получил от продажи билетов на этот Матч.
    3. Запрет на допуск зрителей в сектора Стадиона. В этом случае под упущенной выгодой понимается доход, который Клуб мог бы получить от продажи билетов и абонементов в эти сектора. При этом для цели расчета недополученного дохода берется максимальный доход, который Клуб получил от продажи билетов (в расчете на 1 матч) на Матч Первенства России по футболу среди команд клубов ФНЛ текущего сезона в закрытый(-е) сектор(-а), и умножается на количество Матчей, на которые распространяется санкция.
  1. Зрители, совершившие противоправные действия с участием 2-х и более лиц, несут солидарную ответственность перед Клубом.

1. **Контроль за соблюдением настоящих Правил.**
   1. Контроль за соблюдением настоящих Правил возлагается на уполномоченных сотрудников Клуба и сотрудников контрольно-распорядительной службы Стадиона.
   2. Применение санкций, предусмотренных пп. 7.1, 7.2 и 7.3 Правил, осуществляется в порядке, установленном Клубом.
   3. Покупатель, в отношении которого применены санкции в соответствии с п. 8.2 Правил, подлежит уведомлению об этом.
2. **Особые условия.**

* 1. **Коллективная заявка.**

Клуб предоставляет возможность оформления коллективной заявки на посещение домашних матчей ФК «Балтика БФУ» для сотрудников предприятий, учреждений или организаций (от 15 человек). Для этого на сайте Клуба необходимо заполнить [специальную форму заявки](https://media.fckrasnodar.ru/structure/866/kollektivnaya_zayavka2.docx).

При этом коллективную заявку необходимо:

* составить на официальном бланке с печатью и подписью руководителя;
* отправить на официальную электронную почту Клуба: fotball@fc-baltika.ru.

В первую очередь коллективные заявки рассматриваются от тех организаций, которые отметились более высокой посещаемостью матчей ФНЛ в прошедшем или текущем сезоне.

Бронь на билеты по коллективной заявке аннулируется через 5 дней с момента ее установки, но не позднее чем за 24 часа до начала мероприятия.

1. **Заключительные условия.**
   1. Настоящие Правила (в целом или в любой части) могут быть изменены Клубом в одностороннем порядке в любое время. Изменения вступают в действие с даты их внесения в настоящие Правила, размещенные на официальном сайте Клуба.