ПРАВИЛА **поведения посетителей** **при проведении зрелищных мероприятий,** **организованных компаниями** **бренда Park Live World,** **обмена и возврата билетов на указанные мероприятия** *Вступили в силу: 01 июля 2025* *Статус: Действующие*		**RULES** **on event visitors** **for events promoted by Park Live World TM and ticket refund policy** *Came into force: 01 July 2025.* *Status: Valid*
All correspondence should be addressed to:		**Special feedback form on** *https://parklive.world/*
These rules must be available on https://parklive.world/ *The consumer must agree to the Rules when buying the ticket* *The link to the Rules must be set to the ticket*		
These rules shall apply in the case of a ticket being sold by an agent, as well as when renting a venue. In this case, the contracts must include a clause on the application of these Rules		
1. Настоящие Правила поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных компаниями бренда Park Live World, обмена и возврата билетов на указанные мероприятия (далее – Правила), устанавливают правила поведения потребителей – зрителей, которые приобрели билеты на эстрадные концерты и другие культурно-массовые мероприятия (далее – концерт, концерты), организованные компаниями бренда Park Live World (далее – Концертный организатор), во время их посещения, а также порядок обмена и возврата билетов, приобретенных на данные мероприятия.	1. These Rules on event visitors for events promoted by Park Live World TM and ticket refund policy (hereinafter referred to as the Rules) establish the rules for event visitors, i.e. spectators who have purchased tickets for pop concerts and other mass cultural events (hereinafter the concert, concerts) promoted by Park Live World TM (hereinafter the Concert Promoter), during their visit, as well as the procedure for changing and refunding tickets purchased for these events.	1. Park Live World брендінің компаниялары ұйымдастырған ойын-сауық іс-шараларын өткізу кезінде тұтынушылардың мінез-құлқының, аталған іс-шараларға билеттерді айырбастаудың және қайтарудың осы ҚАҒИДАЛАРЫ (бұдан әрі - Қағидалар) Park Live World брендінің компаниялары (бұдан әрі – Концерттік ұйымдастырушы) ұйымдастырған эстрадалық концерттерге және басқа да мәдени-бұқаралық іс-шараларға (бұдан әрі - концерт, концерттер) билеттерді сатып алған тұтынушы-көрермендердің іс-қимыл қағидаларын, сондай-ақ осы іс-шараларға сатып алынған билеттерді айырбастау және қайтару тәртібін белгілейді.
Покупая билет, потребитель соглашается с применением к нему настоящих Правил. В свою очередь, в случае возврата или обмена билетов Концертный организатор применяет указанные Правила независимо от даты приобретения билета.	By purchasing tickets, visitors agree to be bound by these Rules. In turn, in case of changing or refunding tickets, the Concert Promoter shall apply these Rules without regard to the date when tickets are purchased.	Билетті сатып ала отырып, тұтынушы оған осы Қағидаларды қолданумен келіседі. Өз кезегінде, билеттер қайтарылған немесе айырбасталған жағдайда Концерттік ұйымдастырушы билетті сатып алған күніне қарамастан көрсетілген Қағидаларды қолданады.
Концертный организатор и потребитель по взаимному соглашению, оформленному в письменном виде, вправе отойти от настоящих Правил и согласовать иной порядок обмена и возврата билетов, приобретенных на концерт, если это не ухудшает его положение по сравнению с регулированием, установленным настоящими Правилами.	The Concert Promoter and visitors shall, by mutual agreement executed in writing, have the right to depart from these Rules and agree on a different procedure for changing and refunding tickets purchased for the concert, if this does not worsen their position as compared to the regulation established by these Rules.	Концерттік ұйымдастырушы және тұтынушы жазбаша түрде ресімделген өзара келісім бойынша егер бұл осы Қағидаларда белгіленген реттеумен салыстырғанда оның жағдайын нашарлатпаса, осы Қағидалардан кетуге және концертке сатып алынған билеттерді айырбастау мен қайтарудың өзге тәртібін келісуге құқылы.
Независимо от указаний в настоящих Правилах, положения, касающиеся потребителей, также применяются к любым другим посетителям, находящимся в момент концерта в месте его проведения.	Without reference to any instructions herein, the provisions concerning visitors shall also apply to any other visitors attending the venue at the time of the concert.	Осы Қағидалардағы нұсқауларға қарамастан, тұтынушыларға қатысты ережелер концерт өткізілетін жердегі концерт сәтіндегі кез келген басқа келушілерге де қолданылады.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей страны проведения концерта.	2. These Rules have been developed in accordance with the civil laws and the consumer protection laws of the country where the concerts are held.	2. Осы Қағидалар азаматтық заңнамаға және концерт өткізілетін елдің тұтынушылардың құқықтарын қорғау туралы заңнамасына сәйкес әзірленген.
3. Конкуренции и коллизии между разными правовыми актами, подлежащими применению вместо положений настоящих Правил, в том числе в связи с отсутствием в них релевантных требований, разрешаются в соответствии с законами о нормативно-правовых актах и об административных процедурах, а также иными применимыми правилами.	3. Any competitions and conflicts between different legal acts to be applied instead of the provisions of these Rules, including due to the absence of relevant requirements herein, shall be resolved in accordance with the laws on regulatory legal acts and administrative procedures, as well as other applicable rules.	3. Осы Қағидалардың ережелерінің орнына қолдануға жататын әртүрлі құқықтық актілер арасындағы, оның ішінде оларда тиісті талаптардың болмауына байланысты бәсекелестік пен коллизия нормативтік-құқықтық актілер және әкімшілік рәсімдер туралы заңдарға, сондай-ақ өзге де қолданылатын қағидаларға сәйкес шешіледі.
В случае противоречия между аналогичными нормами, содержащимися в настоящих Правилах, и подобных правилах билетных операторов или	In case of contradictions between similar regulatory provisions of these Rules and similar rules of ticket operators or concert	Осы Қағидаларда қамтылған ұқсас нормалар мен билет операторларының немесе концерт алаңдары иелерінің ұқсас қағидалары арасында

владельцев концертных площадок, Концертный организатор будет применять настоящие Правила, если иное не установлено соответствующим договором между ним и контрагентом.	venue owners, the Concert Promoter shall apply these Rules, unless otherwise established by the relevant agreements between the Concert Promoter and the counter party.	қайшылық болған жағдайда, егер ол мен контрагент арасындағы тиісті шартта өзгеше белгіленбесе, Концерттік ұйымдастырушы осы Қағидаларды қолданатын болады.
4. Посещение любого концерта допускается исключительно потребителем при соблюдении настоящих Правил, а также перечисленных в п.п. 2 и 3 правовых актов.	4. Attendance at any concert shall only be allowed for visitors subject to compliance with these Rules, as well as the legal acts listed in sub-clauses 2 and 3.	4. Кез келген концертке тұтынушы осы Қағидаларды, сондай-ақ құқықтық актілердің 2 және 3 тармақшаларында санамаланған Қағидаларды сақтаған кезде ғана қатыса алады.
Независимо от положений абз. 1 настоящего пункта, потребитель обязан соблюдать следующие запреты на: *пронос и использование профессионального фото- и видеооборудования, *пронос и использование дронов и прочих летательных аппаратов, *использование результатов интеллектуальной деятельности, в том числе товарных знаков Концертного организатора, создание произведений на основе звуко- и видеозаписи концерта, без разрешения Концертного организатора.	Regardless of the provisions of paragraph 1 of this clause, visitors shall respect the following bans on: *bringing and using professional photo- and video- equipment, *bringing and using drones and other aircraft, *using intellectual deliverables, including the trademarks of the Concert Promoter, creating works based on the sound and video recordings of the concert, without the express consent of the Concert Promoter.	Осы тармақтың 1 абзацының ережелеріне қарамастан, тұтынушы келесі тыйым салуларды сақтауға міндетті: *кәсіби фото-және бейне жабдықтарын әкелу және пайдалану, *дрондар мен өзге де ұшу аппараттарын әкелу және пайдалану, *Концерттік ұйымдастырушының рұқсатынсыз зияткерлік қызмет нәтижелерін, оның ішінде Концерттік ұйымдастырушының тауар белгілерін пайдалану, концерттің дыбыстық және бейнежазбасы негізінде туындылар жасау.
Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, в случае установления возрастных ограничений при проведении концерта в соответствии с законодательством государства, в котором проводится концерт, потребитель вправе посетить концерт только при наличии оригиналов паспорта или иного документа, который действующим законодательством признается документом, удостоверяющим личность потребителя.	Unless otherwise provided by these Rules, if age ratings are established for the concert in accordance with the laws of the country in which the concert is held, visitors shall have the right to attend the concert only if they have original passports or other documents that are recognised by the current laws and regulations as the documents certifying the identity of such visitors.	Егер осы Қағидаларда өзгеше көзделмесе, концерт өткізілетін мемлекеттің заңнамасына сәйкес концерт өткізу кезінде жас шектеулері белгіленген жағдайда тұтынушы қолданыстағы заңнамада тұтынушының жеке басын куәландыратын құжат болып танылатын төлқұжаттың немесе өзге де құжаттың түпнұсқалары болған кезде ғана концертке қатысуға құқылы.
Дополнительно к требованию, указанному в абз. 6 настоящего пункта и если иное не предусмотрено настоящими Правилами, несовершеннолетние потребители, не достигшие возраста, указанного в знаке информационной продукции, вправе посетить концерт только в сопровождении родителей или иных законных представителей (опекуны, попечители) при наличии у последних оригиналов паспорта или иного документа, который действующим законодательством признается документом, удостоверяющим личность потребителя, а также документа, подтверждающего родство, опекунство или попечительство.	In addition to the requirement specified in paragraph 6 of this clause, and unless otherwise provided by these Rules, minor visitors, who have not reached the age specified in the information product mark, shall have the right to attend the concert only if accompanied by their parents or other legal representatives (guardians, trustees) if the latter have original passports or other documents that are recognised by the current laws and regulations as documents certifying the identity of such visitors, as well as documents confirming their kinship, guardianship or trusteeship.	Осы тармақтың 6 абзацында көрсетілген талапқа қосымша және егер осы Қағидаларда өзгеше көзделмесе, ақпараттық өнімдер белгісінде көрсетілген жасқа толмаған кәмелетке толмаған тұтынушылар концертке ата-аналарының немесе өзге де заңды өкілдерінің (қорғаншылар, қамқоршылар) сүйемелдеуімен, оларда төлқұжаттың немесе қолданыстағы заңнамада тұтынушының жеке басын куәландыратын құжат деп танылатын өзге де құжаттың, сондай-ақ туыстығын, қорғаншылығын немесе қамқоршылығын растайтын құжаттың түпнұсқалары болған кезде ғана қатысуға құқылы.
Независимо от требований, указанных в абз. 6 и 7 настоящего пункта, несовершеннолетние потребители не вправе посещать концерты, имеющие знак «18+», в том числе и в сопровождении родителей или иных законных представителей (опекуны, попечители).	Notwithstanding any requirements specified in paragraphs 6 and 7 of this clause, minor visitors shall not have the right to attend any 18+ concerts, including even if accompanied by their parents or other legal representatives (guardians, trustees).	Осы тармақтың 6 және 7 абзацтарында көрсетілген талаптарға қарамастан, кәмелетке толмаған тұтынушылар «18+» белгісі бар концерттерге, оның ішінде ата-аналарының немесе өзге де заңды өкілдерінің (қорғаншылар, қамқоршылар) сүйемелдеуімен қатысуға құқылы емес.
Знак информационной продукции, присвоенный Концертным организатором, подлежит размещению на афишах и рекламных материалах соответствующего концерта.	The information product mark assigned by the Concert Promoter shall be placed on any posters and advertising materials of the relevant concert.	Концерттік ұйымдастырушы берген ақпараттық өнімдер белгісі тиісті концерттің афишалары мен жарнамалық материалдарына орналастырылуы тиіс.
5. Несоблюдение Правил и перечисленных в п.п. 2 и 3 правовых актов является основанием для отказа в допуске на концерт и влечет удаление с концерта без возмещения денежных средств.	5. Failure to comply with the Rules and the legal acts listed in paragraphs 2 and 3 shall be deemed grounds for refusing entry to the concert and entail removal from the concert without refund.	5. Қағидаларды және 2 және 3 тармақшаларда аталған құқықтық актілерді сақтамау концертке жіберуден бас тарту үшін негіз болып табылады және ақшалай қаражатты өтеусіз концерттен шығаруға әкеп соғады.
Удаление с концерта оформляется актом об удалении потребителя, составляемым в свободной форме с указанием даты, времени и места его составления, наименования концерта и подписываемым лицами, уполномоченными Концертным организатором, а также потребителем (его представителем). В случае отказа потребителя от подписания акта об удалении об этом делается отметка в акте.	Any removal from the concert shall be documented as a visitor removal report, drawn up in free form stating the date, time and place of their drawing, the concert name and signed by persons authorised by the Concert Promoter and the visitors (their representatives). If the visitors refuse to sign a removal report, a note should be made on the report itself to indicate the refusal.	Концерттен шығару тұтынушыны шығару туралы актімен ресімделеді, оны жасау күні, уақыты мен орны, концерттің атауы көрсетіле отырып, еркін нысанда жасалады және Концерттік ұйымдастырушы, сондай-ақ тұтынушы (оның өкілі) уәкілеттік берген тұлғалар қол қояды. Тұтынушы шығару туралы актіге қол қоюдан бас тартқан жағдайда бұл туралы актіде белгі қойылады.
Независимо от нарушения настоящих Правил на концерт не допускаются и подлежат обязательному удалению без возмещения денежных средств (с составлением акта об удалении потребителя в порядке, установленном абз. 2 настоящего пункта)	Regardless of any violations of these Rules, the following persons shall not be allowed to attend and be removed from the concert without refund (subject to the drawing of a visitor removal report under procedure	Осы Қағидалардың бұзылуына қарамастан концертке келесі тұлғалар жіберілмейді және ақшалай қаражатты өтеусіз міндетті түрде шығаруға жатады (осы тармақтың 2 абзацында белгіленген тәртіппен тұтынушыны шығару

лица: *не имеющие при себе документов, указанных в п. 4 настоящих Правил; *находящиеся в алкогольном, токсическом или наркотическом опьянении; *ведущие себя агрессивно по отношению к гостям или персоналу; *одетые в грязную пачкающую одежду; *имеющие при себе животных; *имеющие при себе наркотические, токсические, ядовитые вещества, сильнодействующие медицинские препараты, алкогольную продукцию (за исключением приобретенных в месте проведения концерта), продукты питания (за исключением продуктов детского питания для детей раннего возраста), холодное оружие, колющие, режущие предметы, оружие ударно-дробящего действия (дубинки, нунчаки, кастеты и т.п.), огнестрельное оружие и оружие самообороны (электрошоковые, 4 травматические, газовые баллоны), а также легковоспламеняющиеся жидкости и взрывоопасные предметы; *нарушающие иные общепринятые правила морали и нравственности.	outlined in paragraph 2 of this clause): *persons who do not have in their possession any documents stipulated in clause 4 hereof; *persons who are under the influence of alcohol or other toxic or narcotic substances; *persons whose aggressive behaviour endangers the safety of guests or staff; *persons who are wearing dirty and stained clothing; *persons who have animals with them; *persons in possession of narcotic, toxic, poisonous substances, potent medications, alcoholic beverages (except those purchased at the concert venue), food products (except for baby foods for young children), bladed weapons, piercing and cutting objects, bludgeoning weapons (batons, nunchucks, brass knuckles, etc.), firearms and self-defence weapons (electric shockers, traumatic pistols, pepper-spray projectiles), as well as highly flammable liquids and explosive objects; *persons who violate any other generally accepted moral and ethical rules.	туралы акт жасай отырып): *өзімен бірге осы Қағидалардың 4 тармағында көрсетілген құжаттары жоқ; *алкогольдік, уытты немесе есірткілік мас күйіндегі; *қонақтарға немесе қызметкерлерге агрессивті әрекет ететін; *лас былғайтын киім киген; *өзімен бірге жануарлары бар; *өзімен бірге есірткі, уытты, улы заттар, қатты әсер ететін медициналық препараттар, алкоголь өнімдері (концерт өткізілетін жерден сатып алынғандарды қоспағанда), тамақ өнімдері (ерте жастағы балаларға арналған балалар тағамының өнімдерінен басқа), суық қару, пышақтау, кесу заттары, әрекеті соққы-ұсақтау қару (шоқпарлар, нунчаки, кастеттер және т. б.), атыс қаруы және өзін-өзі қорғау қаруы (электрлік естен тандыру, 4 травматикалық, газ баллондары), сондай-ақ тез тұтанатын сұйықтықтар мен жарылуға қауіпті заттар бар; *ақылақ пен адамгершіліктің басқа да жалпы қабылданған ережелерін бұзатын тұлғалар.
6. Потребитель несет гражданско-правовую ответственность за утерю или порчу оборудования, инвентаря, посуды, предметов интерьера, мебели, отделки (умышленную и по неосторожности), используемых Концертным организатором, и обязан возместить ущерб, причиненный им из расчета фактической стоимости поврежденного или утерянного имущества.	6. Visitors shall be civilly liable for the loss of or damage to equipment, inventory, utensils, interior items, furniture, and decoration (intentionally and voluntarily) used by the Concert Promoter, and shall compensate for the damage caused by them based on the actual value of the damaged or lost property.	6. Тұтынушы концерттік ұйымдастырушы пайдаланатын жабдықтың, мүкәммалдың, ыдыстың, интерьер заттарының, жиһаздың, әрлеудің (қасақана және абайсызда) жоғалғаны немесе бүлінгені үшін азаматтық-құқықтық жауаптылықта болады және бүлінген немесе жоғалған мүліктің нақты құны есебінен келтірілген залалды өтеуге міндетті.
Факт утери или порчи имущества, указанного в абз. 1 настоящего пункта, оформляется актом об утере или порче имущества, составляемым в свободной форме с указанием даты, времени и места его составления, наименования концерта, полного перечня и стоимости каждого предмета имущества с отметкой о его утере или порче, а также описанием вида и размере вреда, причиненного каждому предмету.	Any fact of loss of or damage to the property specified in paragraph 1 of this clause shall be documented in a property loss or damage report to be drawn up in free form stating the date, time and place of its drawing, the concert name, a complete list and value of each item of property with a mark on its loss or damage, and description of the type and amount of damage caused to each item.	Осы тармақтың 1 абзацында көрсетілген мүліктің жоғалу немесе бүліну фактісі мүліктің жоғалған немесе бүлінгені туралы, сондай-ақ әрбір затқа келтірілген зиянның түрі мен мөлшерін сипаттай отырып, оның жасалған күні, уақыты мен орны, концерттің атауы, мүліктің әрбір затының толық тізбесі мен құны көрсетіле отырып, еркін нысанда жасалатын мүліктің жоғалғаны немесе бүлінгені туралы актімен ресімделеді.
Акт об утере или порче имущества подписывается лицами, уполномоченными Концертным организатором, а также потребителем (его представителем). В случае отказа потребителя от подписания акта об утере или порче имущества об этом делается отметка в акте.	A property loss or damage report shall be signed by any persons authorised by the Concert Promoter and the visitor (their representatives). If the visitor refuses to sign a property loss or damage report, a note should be made on the report itself to indicate the refusal.	Мүлікті жоғалту немесе бүлдіру туралы актіге Концерттік ұйымдастырушы уәкілеттік берген тұрғалар, сондай-ақ тұтынушы (оның өкілі) қол қояды. Тұтынушы мүліктің жоғалғаны немесе бүлінгені туралы актіге қол қоюдан бас тартқан жағдайда бұл туралы актіде белгі қойылады.
В случае отказа потребителя от возмещения ущерба он подлежит взысканию с потребителя в судебном порядке.	If the visitor refuses to compensate for damage caused, its costs shall be recovered from the visitor through judicial procedures.	Тұтынушы залалды өтеуден бас тартқан жағдайда, ол тұтынушыдан сот тәртібімен өндіріп алуға жатады.
7. Каждый потребитель, находясь в месте проведения концерта, может стать участником любительской или профессиональной фото-, видеосъемки или аудиозаписи и дает своё согласие на использование данных материалов для внутренних нужд Концертного организатора, в видео-, теле- и радиотрансляциях, в публикациях в прессе или интернете, а также для фиксации обстоятельств, перечисленных в п.п. 5 и 6 настоящих Правил.	7. Visitors entering the concert venue may become part of any amateur or professional photo-, video- filming or audio recording and shall give their consent to the use of these materials for the internal needs of the Concert Promoter, video, television and radio broadcasts, publications in the press or on the Internet, and for recording the circumstances listed in sub-clauses 5 and 6 hereof.	7. Әрбір тұтынушы концерт өтетін жерде бола отырып, әуесқойлық немесе кәсіби фото-, бейнетүсірілім немесе аудиожазбаның қатысушысы бола алады және осы материалдарды Концерттік ұйымдастырушының ішкі қажеттіліктері үшін, бейне, теле- және радиотрансляцияларда, баспасөздегі немесе интернеттегі жарияланымдарда, сондай-ақ осы Қағидалардың 5 және 6 тармақшаларында санамаланған мән-жайларды белгілеу үшін пайдалануға өз келісімін береді.
8. Каждый потребитель, который приобрел билет на концерт, дает свое согласие Концертному организатору на обработку персональный данных, переданных потребителем и необходимых для составления актов, перечисленных в п.п. 5 и 6 настоящих Правил, покупки билета, его обмена и возврата. К числу таких персональных данных относятся данные, передаваемые потребителем в соответствии с настоящими Правилами. Концертный организатор обязуется обрабатывать	8. Each visitor who has purchased a concert ticket gives their consent to the Concert Promoter to process their personal data transferred by visitors and required for drawing up reports listed in clauses 5 and 6 hereof, purchasing, changing and getting a refund for a ticket. Such personal data includes data transferred by the visitors in accordance herewith. The Concert Promoter shall process personal	8. Концертке билет сатып алған әрбір тұтынушы Концерттік ұйымдастырушыға тұтынушы берген және осы Қағидалардың 5 және 6 тармақшаларында санамаланған актілерді жасау, билетті сатып алу, оны айырбастау және қайтару үшін қажетті дербес деректерді өңдеуге өз келісімін береді. Мұндай дербес деректердің қатарына осы Қағидаларға сәйкес тұтынушы беретін деректер жатады. Концерттік ұйымдастырушы дербес деректерді

персональные данные в соответствии с законодательством о персональных данных и их защите.	data in accordance with the personal data protection laws.	дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнамаға сәйкес өңдеуге міндеттенеді.
Отказ потребителя от предоставления Концертному организатору необходимых персональных данных может повлечь: *невозможность приобретения билета, принятия его к обмену или возврату; *вызов полиции и передачу потребителя правоохранительным органам в случае нарушения настоящих Правил, утраты или порчи имущества (п. 6) для целей установления личности, пресечения противоправной деятельности, а также фиксации правонарушения, совершенного потребителем; *отказ в рассмотрении обращения потребителя, включая обращение о возврате или обмене билетов на концерт.	If a visitor refuses to provide their necessary personal data to the Concert Promoter, it may result in: *failure to purchase, change or get a refund for a ticket; *calling the police and handing a visitor over to law enforcement agencies in the event of a violation of these Rules, loss of, or damage to property (clause 6) to check the identity, prevent illegal activities, and document any offence committed by a visitor; *refusal to consider any visitor's request, including a request for changing or getting a refund for concert tickets.	Тұтынушының Концерттік ұйымдастырушыға қажетті дербес деректерді беруден бас тартуы келесілерге әкеп соғуы мүмкін: *билетті сатып алу, оны айырбастауға немесе қайтаруға қабылдау мүмкінсіздігі; *осы Қағидалар бұзылған, мүлкі жоғалған немесе бүлінген жағдайда (6 тармақ) полицияны шақыру және жеке басын анықтау, құқыққа қарсы қызметтің жолын кесу, сондай-ақ тұтынушы жасаған құқық бұзушылықты тіркеу мақсатында тұтынушыны құқық қорғау органдарына беру ; *концертке билеттерді қайтару немесе айырбастау туралы өтінішті қоса алғанда, тұтынушының өтінішін қараудан бас тарту.
9. Принятие решения об обмене или возврате билетов производятся исключительно Концертным организатором после подачи потребителем заявки по форме, установленной на сайте https://parklive.world/ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при условии принятия этой заявки к рассмотрению.	9. The decision on change or refund of tickets shall be made exclusively by the Concert Promoter after visitors have submitted applications using the website's form https://parklive.world/ on the Internet information and telecommunication network, subject to acceptance of applications for consideration.	9. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы шешім қабылдауды тұтынушы «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісіндегі https://parklive.world/ сайтында белгіленген нысан бойынша өтінім бергеннен кейін, осы өтінім қарауға қабылданған жағдайда тек Концерттік ұйымдастырушы жүргізеді.
Билетные операторы и иные агенты вправе производить возврат или обмен билетов, приобретенных на концерты Концертного организатора, только при наличии предварительного разрешения последнего. В случае направления заявки агенту последний не рассматривает ее и обязан сообщить потребителю адрес электронной почты, используемый для коммуникации между Концертным организатором и потребителем по вопросам, связанным с применением настоящих Правил.	Ticket operators and other agents shall have the right to change or refund tickets purchased for concerts of the Concert Promoter strictly subject to prior permission of the latter. If the application is sent to the agent, the latter shall not consider it and provide a visitor with the e-mail address to be used for communications between the Concert Promoter and the visitor on any issues related to the application hereof.	Билет операторлары мен өзге де агенттер Концерттік ұйымдастырушының концерттеріне сатып алынған билеттерді қайтаруды немесе айырбастауды соңғысының алдын ала рұқсаты болған кезде ғана жүргізуге құқылы. Өтінім агентке жіберілген жағдайда соңғысы оны қарамайды және осы Қағидаларды қолдануға байланысты мәселелер бойынша Концерттік ұйымдастырушы мен тұтынушы арасындағы байланыс үшін пайдаланылатын электрондық пошта мекенжайын тұтынушыға хабарлауға міндетті.
При приобретении нескольких билетов потребитель подает отдельную заявку об обмене или возврате каждого билета.	If several tickets have been purchased, the consumer shall submit a separate change or refund application for each ticket.	Бірнеше билетті сатып алған кезде тұтынушы әр билетті айырбастау немесе қайтару туралы жеке өтінім береді.
10. Рассмотрение поданной заявки об обмене или возврате билетов производится только при предоставлении заявки, а также наличии следующего пакета документов, предоставляемых потребителем в виде сканированных копий в формате pdf, прикрепленных к электронному письму, направляемому Концертному организатору: *билеты; *документы, подтверждающие их покупку именно обращающимся потребителем (если билеты приобретены нарочно и лично в кассе — кассовый чек, если онлайн — кассовый чек, банковская квитанция с информацией об исполнении, информация о владельце банковского счета или карты, с которых была произведена покупка билета (фото карты с именем и фамилией владельца, реквизиты счета)); *паспорт или иной документ, который действующим законодательством признается документом, удостоверяющим личность потребителя; *документы, подтверждающие болезнь потребителя или смерть близкого родственника (если причина возврата именно в этом); *нотариальная доверенность, если заявку подает представитель, либо свидетельство о праве на наследство, в котором в наследственной массе указано соответствующее имущество; *документы, подтверждающие родство, опекунство или попечительство над потребителем, если заявку подает мать или отец, опекун или попечитель потребителя, не достигшего 18 (восемнадцати) лет; *номер банковской карты или реквизиты счета, на которые необходимо произвести возврат билета (если подается заявка о возврате билетов); *контактные данные потребителя (номер телефона,	10. Any change or refund application shall be considered only upon submission of an application and availability of the following package of documents provided by a visitor in the form of scanned copies in pdf format to be attached to an e-mail sent to the Concert Promoter: *tickets; *documents that support the purchase of tickets by a visitor (if the tickets were purchased on purpose and in person at the box office - a cash receipt, if online - a cash receipt, a bank receipt with information on the performance, information on the owner of the bank account or card which was used to purchase a ticket (photo of a card stating the owner's first and last name, account details)); *passport or other document recognised by current laws as a document certifying the identity of the visitor; *documents that support illness of a visitor or death of a close relative (if this is the reason for getting a refund); *notarised power of attorney, if an application is submitted by a representative, or a certificate of inheritance, in which the relevant property is stated as part of the estate; *documents that support visitor's kinship, guardianship or trusteeship, if the application is submitted by a minor visitor's mother or father, guardian or trustee; *bank card number or account details to which a refund should be transferred (if an application for a refund is submitted); *contact details of a visitor (phone number, email address); *written commitment of the visitor to send the	10. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы берілген өтінімді қарау өтінім берілген кезде ғана, сондай-ақ тұтынушы Концерттік ұйымдастырушыға жіберілетін электрондық поштаға тіркелген pdf форматында сканерленген көшірмелер түрінде ұсынатын құжаттардың келесі құжаттар пакеті болған кезде ғана жүргізіледі: *билеттер; *өтініш беруші тұтынушы оларды сатып алғанын растайтын құжаттар (билеттер кассадан әдейі және жеке сатып алынса - кассалық чек, онлайн сатып алынса - кассалық чек, орындалуы туралы ақпараты бар банктік түбіртек, билет сатып алынған банктік шоттың немесе картаның иесі туралы ақпарат (иесінің аты-жөні жазылған картаның фотосуреті, шоттың деректемелері)); *қолданыстағы заңнамада тұтынушының жеке басын куәландыратын құжат болып танылатын төлөқжат немесе өзге де құжат; *тұтынушының ауруын немесе жақын туысының қайтыс болғанын растайтын құжаттар (егер қайтару себебі дәл осы болса); *өтінімді өкіл берсе, нотариалдық сенімхат немесе мұрагерлік массада тиісті мүлік көрсетілген мұраға құқық туралы куәлік; *өтінімді 18 (он сегіз) жасқа толмаған тұтынушының анасы немесе әкесі, қамқоршысы немесе қамқоршысы берсе, тұтынушының туыстығын, қорғаншылығын немесе қамқоршылығын растайтын құжаттар; *билетті қайтару қажет банк картасының нөмірі немесе шоттың деректемелері (билеттерді қайтару туралы өтінім берілсе); *тұтынушының байланыс деректері (телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы); *тұтынушының Концерттік ұйымдастырушының

адрес электронной почты); *письменное обязательство потребителя о направлении оригиналов билетов (бланков строгой отчетности, в случае их приобретения в кассе) в адрес Концертного организатора. В заявке об обмене или возврате билетов должно содержаться явное и недвусмысленное согласие потребителя на обработку персональных данных в целях, указанных в п. 8 настоящих Правил.	original tickets (controlled forms, if they were purchased at the box office) to the Concert Promoter. An application for changing or getting a refund for tickets shall contain the visitor's explicit and unambiguous consent for their sensitive data to be processed for the purposes specified in clause 8 hereof.	атына билеттердің түпнұсқаларын (қатаң есептілік бланкілерін, оларды кассадан сатып алған жағдайда) жіберу туралы жазбаша міндеттемесі. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімде осы Қағидалардың 8 тармағында көрсетілген мақсаттарда тұтынушының дербес деректерді өңдеуге нақты және біржақты келісімі болуы тиіс.
11. Потребитель вправе представить заявку об обмене или возврате билетов и документы, перечисленные в п. 10 настоящих Правил, нарочно (лично), обратившись с заявкой в свободной форме на электронный адрес, указанный в абз. 2 п. 1 настоящих Правил.	11. The visitor has the right to present an application for changing or getting a refund for tickets and documents listed in clause 10 hereof in person (personal delivery) by emailing an application in free form to the e-mail address specified in paragraph 2 of clause 1 hereof.	11. Тұтынушы билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді және осы Қағидалардың 10 тармағында санамаланған құжаттарды еркін нысанда өтініммен осы Қағидалардың 1 тармағының 2 абзацында көрсетілген электрондық мекенжайға қолма-қол (жеке өзі) жолдауға құқылы.
В этом случае уполномоченный представитель Концертного организатора назначает разумные дату, время и место приема заявки об обмене или возврате билетов.	In this case, the authorised representative of the Concert Promoter shall appoint a reasonable date, time and place to receive the application for changing or getting a refund for tickets.	Бұл жағдайда Концерттік ұйымдастырушының уәкілетті өкілі билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді қабылдаудың орынды күнін, уақытын және орнын белгілейді.
Нарочный (личный) прием заявки об обмене или возврате билетов производится только в случае представления оригиналов заявки и документов, указанных в п. 10 настоящих Правил, уполномоченному представителю Концертного организатора.	Applications for changing or getting a refund for tickets shall be accepted in person only if the original application and documents specified in clause 10 hereof are provided to the authorised representative of the Concert Promoter.	Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді әдейі (жеке) қабылдау осы Қағидалардың 10 тармағында көрсетілген өтінім мен құжаттардың түпнұсқалары Концерттік ұйымдастырушының уәкілетті өкіліне ұсынылған жағдайда ғана жүргізіледі.
В случае отказа потребителя о явке в дату, время и место, обозначенные Концертным организатором, ему должны быть разъяснены иные способы представления заявки об обмене или возврате билетов.	In case of a visitor's refusal to appear on the date, time and place designated by the Concert Promoter, other ways of submitting an application for changing or getting a refund for tickets shall be clarified.	Тұтынушы Концерттік ұйымдастырушы белгілеген күнге, уақытқа және орынға келу туралы бас тартқан жағдайда, оған билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінім берудің өзге де тәсілдері түсіндірілуі тиіс.
12. Потребитель вправе представить заявку об обмене или возврате билетов и документы, перечисленные в п. 10 настоящих Правил, почтовым отправлением на юридический адрес Концертного организатора.	12. The visitor has the right to submit an application for changing or getting a refund for tickets and documents listed in clause 10 hereof by post to the legal address of the Concert Promoter.	12. Тұтынушы билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді және осы Қағидалардың 10 тармағында санамаланған құжаттарды Концерттік ұйымдастырушының заңды мекенжайына пошта жөнелтілімімен ұсынуға құқылы.
Прием заявки об обмене или возврате билетов, направленных почтовым отправлением, производится только при наличии оригинала собственноручно подписанной заявки и копий документов, перечисленных в п. 10 настоящих Правил, заверенных надлежащим образом.	Applications for changing or getting a refund for tickets sent by post shall be accepted only if the original, personally signed application and duly certified copies of the documents listed in clause 10 hereof are provided.	Пошта жөнелтілімімен жіберілген билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді қабылдау тиісті түрде куәландырылған, өз қолымен қол қойылған өтінімнің түпнұсқасы және осы Қағидалардың 10 тармағында санамаланған құжаттардың көшірмелері болған кезде ғана жүргізіледі.
13. Поступившая заявка об обмене или возврате билетов не рассматривается в случае: а) отсутствия хотя бы одного из документов, перечисленных в п. 10 настоящих Правил и (или) несоответствия требованиям о предоставлении документов, содержащихся в п.п. 10-12 настоящих Правил, и (или) отсутствия в заявке явного и недвусмысленного согласия потребителя на обработку персональных данных в целях, указанных в п. 8 настоящих Правил;	13. Applications for change or refund of tickets shall not be considered if: a) at least one of the documents listed in clause 10 hereof is missing and/or the requirements for document submission stipulated in sub-clauses 10-12 hereof are not met, and/or the application does not contain the visitor's explicit and unambiguous consent for their personal data to be processed for the purposes specified in clause 8 hereof;	13. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы түскен өтінім келесі жағдайларда қаралмайды: а) осы Қағидалардың 10 тармағында санамаланған құжаттардың кем дегенде біреуі болмаған және (немесе) осы Қағидалардың 10-12 тармақшаларында қамтылған құжаттарды ұсыну туралы талаптарға сәйкес келмеген және (немесе) өтінімде осы Қағидалардың 8 тармағында көрсетілген мақсаттарда дербес деректерді өңдеуге тұтынушының анық және біржақты келісімі болмаған жағдайда;
б) наличия противоречий в предоставляемых документах (например, банковская карта выдана на имя одно лицо, а паспорт представлен другого, в билете указано одно лицо, а банковская карта выдана на имя другого и т.д.);	b) there are inconsistencies in the documents submitted (for example, a bank card is issued in the name of one person, but the passport is presented in the name of another, a ticket indicates one person, but the bank card is issued in the name of another, etc.);	б) ұсынылған құжаттарда қайшылықтар болған жағдайда (мысалы, банк картасы бір тұлғаның атына, ал төлқұжат екіншісінің атына берілген, билетте бір тұлға, ал банк картасы екіншісінің атына берілген және т.б.);
в) если билет приобретен не у Концертного организатора и не у официального агента, имеющих право их реализации (в частности, у перекупщика);	c) the ticket was purchased from a person other than the Concert Promoter or official agent entitled to sell them (in particular, from a reseller);	в) билет Концерттік ұйымдастырушыдан және оларды өткізу құқығы бар ресми агенттен (атап айтқанда, қайта сатып алушыдан) сатып алынбаған жағдайда;
г) если предоставлены заявка и документы одного лица, а в платежных документах указан адрес электронной почты другого, либо адрес электронной почты невозможно идентифицировать и соотнести с лицом, подавшим заявку;	d) if an application and documents are provided for one person, but the payment documents indicate the email address of another, or the email address cannot be identified and connected with the person who submitted the application;	г) тұлғаның өтінімі мен құжаттары ұсынылған болса, ал төлем құжаттарында екіншісінің электрондық пошта мекенжайы көрсетілген болса немесе электрондық пошта мекенжайын өтінім берген тұлғамен сәйкестендіру және салыстыру мүмкін болмаса;

д) в иных случаях, когда Концертный организатор не может установить личность лица, обращающегося с заявкой.	d) in other cases when the Concert Promoter cannot establish the identity of a person who submits an application.	д) Концерттік ұйымдастырушы өтініммен жүгінетін тұлғаның жеке басын анықтай алмайтын өзге де жағдайларда.
В таких случаях лицу, направившему заявку: *по электронной почте – дается ответ на тот же адрес электронной почты о несоответствии заявки об обмене или возврате билетов требованиям настоящих Правил. Например: «*Уважаемый ...! Ваша заявка не может быть рассмотрена по существу, поскольку не представлены обязательные документы и сведения — ... (указать причину). Просим направить эти документы и сведения ответным письмом.*»; *нарочно (лично) – разъясняется устно несоответствие заявки об обмене или возврате билетов требованиям настоящих Правил; *почтовым отправлением – ответ не предоставляется, если не указан адрес электронной почты. В случае указания адреса электронной почты – дается ответ на него о несоответствии заявки об обмене или возврате билетов требованиям настоящих Правил. Например: «*Уважаемый ...! Ваша претензия не может быть рассмотрена по существу, поскольку не представлены обязательные документы и сведения — ... (указать причину). Просим направить эти документы и сведения ответным письмом.*». Ответы потребителю в связи с невозможностью рассмотрения заявки об обмене или возврате билетов по существу должны быть направлены обратившемуся лицу в течение 10 рабочих дней с момента поступления заявки Концертному организатору.	In such cases, visitors who submitted their applications: *by e-mail – shall be given a response to the same e-mail address regarding discrepancies between their applications for change and refund of tickets and the requirements hereof. For example, "Dear …! *Your application cannot be considered on its merits, as the required documents and information have not been submitted — ... (reason required). Please send these documents and information by reply* ."; *in person (personal delivery) – shall be provided with oral explanations about discrepancies between their applications for change and refund of tickets and the requirements hereof; *by post – will not be given any response, if no e-mail address is specified. If an e-mail address is specified, a response about discrepancies between their applications for change and a refund of tickets and the requirements hereof shall be provided. For example, "Dear …! *Your claim cannot be considered on its merits, as the required documents and information have not been submitted — ... (reason required). Please send these documents and information by reply .*». Responses to visitors due to failure to consider their applications for changing or getting a refund for tickets on their merits shall be sent to the applicant within 10 working days from the date of receipt of their applications by the Concert Promoter.	Мұндай жағдайларда өтінімді жіберген тұлғаға: *электрондық пошта арқылы – билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімнің осы Қағидалардың талаптарына сәйкессіздігі туралы сол электрондық пошта мекенжайына жауап беріледі. Мысалы: *«Құрметті ...! Сіздің өтініміңізді мәні бойынша қарау мүмкін емес, себебі міндетті құжаттар мен мәліметтер ұсынылмаған — ... (себебін көрсету). Осы құжаттар мен мәліметтерді жауап хатпен жолдауды сұраймыз.»*; *әдейі (жеке) – билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімнің осы Қағидалардың талаптарына сәйкес келмеуі ауызша түсіндіріледі; *пошта жөнелтілімімен – электрондық пошта мекенжайы көрсетілмесе, жауап берілмейді. Электрондық пошта мекенжайы көрсетілген жағдайда - билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімнің осы Қағидалардың талаптарына сәйкес остігі туралы оған жауап беріледі. Мысалы: *«Құрметті…! Сіздің шағымыңызды мәні бойынша қарау мүмкін емес, себебі міндетті құжаттар мен мәліметтер ұсынылмады — ... (себебін көрсету). Осы құжаттар мен мәліметтерді жауап хатпен жолдауды сұраймыз.»*. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді мәні бойынша қарау мүмкін болмауына байланысты тұтынушыға жауаптар өтінім Концерттік ұйымдастырушыға түскен сәттен бастап 10 жұмыс күні ішінде жіберілуі тиіс.
14. Концертный организатор вправе принять решение об обмене или возврате билетов только при условии принятия заявки к рассмотрению после предоставления полного пакета документов.	14. The Concert Promoter shall be entitled to make a decision on the change or refund of tickets only if applications are accepted for consideration upon presentation of a full package of documents.	14. Концерттік ұйымдастырушы құжаттардың толық пакеті ұсынылғаннан кейін қарауға өтінім қабылданған жағдайда ғана билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы шешім қабылдауға құқылы.
15. В случае принятия решения о возврате билетов, Концертный организатор производит возврат денежных средств потребителю в размере стоимости такого билета без сервисного сбора. Возврат производится им самостоятельно или поручением агенту, у которого такой билет был приобретен.	15. If a decision to provide a refund for tickets is made, the Concert Promoter shall refund the costs of such tickets to the visitors without service fees. The refund shall be made through its own effort or by order of the agent from whom such ticket was purchased.	15. Билеттерді қайтару туралы шешім қабылданған жағдайда Концерттік ұйымдастырушы сервистік алымсыз осындай билеттің құны мөлшерінде тұтынушыға ақшалай қаражатты қайтаруды жүргізеді. Қайтару өз бетінше немесе осындай билет сатып алынған агентке тапсырма арқылы жүзеге асырылады.
Если иное не установлено настоящими Правилами, Концертный организатор вправе принять решение об отказе в обмене или возврате билетов (возврате стоимости билетов) за исключением отмены (переноса) концерта.	Unless otherwise provided by these Rules, the Concert Promoter shall be entitled to make a decision on refusal to change or issue a refund for tickets (refund the cost of tickets), with the exception for the cancellation (postponement) of the concert.	Егер осы Қағидаларда өзгеше белгіленбесе, Концерттік ұйымдастырушы концерттің күшін жоюды (ауыстыруды) қоспағанда, билеттерді айырбастаудан немесе қайтарудан (билеттердің құнын қайтарудан) бас тарту туралы шешім қабылдауға құқылы.
В случае принятия решения об обмене или возврате билетов или об отказе в обмене или возврате билетов, Концертный организатор сообщает его по электронной почте, которая была указана лицом, чья заявка, принята к рассмотрению.	If a decision on change or refund of tickets or refusal to change or refund of tickets is made, the Concert Promoter shall notify it by e-mail indicated by a person whose application was accepted for consideration.	Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы немесе билеттерді айырбастаудан немесе қайтарудан бас тарту туралы шешім қабылданған жағдайда, Концерттік ұйымдастырушы оны өтінімі қарауға қабылданған тұлға көрсеткен электрондық пошта арқылы хабарлайды.
16. Обмен или возврат билетов не производятся в случае:	16. No change or refund of tickets is provided if:	16. Билеттерді айырбастау немесе қайтару келесі жағдайларда жүргізілмейді:
а) недопуска потребителя или удаления с концерта в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, и отказа в предоставлении согласия на обработку персональных данных в соответствии с п. 8 настоящих Правил;	a) visitors were not allowed to attend or removed from the concert in the manner stipulated by these Rules, and refused to provide their consent to process their personal data in accordance with clause 8 hereof;	а) осы Қағидаларда көзделген тәртіппен тұтынушы жіберілмеген немесе концерттен шығарылған және осы Қағидалардың 8 тармағына сәйкес дербес деректерді өңдеуге келісім беруден бас тартқан жағдайда;
б) направления заявки об обмене или возврате билетов менее, чем за три рабочих дня до проведения концерта, а также во время и после его проведения независимо от фактического присутствия на концерте, за исключением болезни	b) an application for changing or getting a refund for tickets is submitted less than three working days before, during or after the concert, regardless of their actual presence at the concert, except for visitor’s illness, death	б) билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінім концерт өткізілгенге дейін үш жұмыс күнінен кем уақыт бұрын, сондай-ақ тұтынушының ауруын, оның отбасы мүшесінің немесе жақын туысының қайтыс болуын

потребителя, смерти члена его семьи или близкого родственника;	of a member of their family or a close relative;	қоспағанда, концертке нақты қатысуына қарамастан, оны өткізу кезінде және одан кейін жіберілген жағдайда;
в) направления заявки об обмене или возврате билетов по причине болезни потребителя, смерти члена его семьи или близкого родственника по истечении одного рабочего дня с момента проведения концерта, а также документов, подтверждающих указанные обстоятельства, по истечении 14 рабочих дней с момента проведения концерта;	c) an application for changing or getting a refund for tickets due to visitor's illness, death of a member of their family or a close relative has been sent after one working day from the date of the concert, and documents that support the said circumstances after 14 working days from the date of the concert;	в) тұтынушының ауруы, оның отбасы мүшесінің немесе жақын туысының қайтыс болуы себебінен билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінім концерт өткізілген сәттен бастап бір жұмыс күні өткеннен кейін, сондай-ақ көрсетілген мән-жайларды растайтын құжаттар концерт өткізілген сәттен бастап 14 жұмыс күні өткеннен кейін жіберілген жағдайда;
г) в случаях, когда потребителю на основании его заявки об обмене билетов уже произведен обмен билета (при подаче впоследствии заявки о возврате этого билета) или на основании его заявки о возврате этого билета произведен возврат его стоимости (при подаче впоследствии заявки об обмене этого билета), если Концертный организатор не принял иного решения;	d) in cases where visitors had their tickets changed based on their applications for changing tickets (upon subsequent submission of applications for getting a refund for their tickets) or had their tickets refunded based on their applications for getting a refund for tickets (upon subsequent submission of applications for changing their ticket), unless the Concert Promoter has made a different decision;	г) Концерттік ұйымдастырушы өзгеше шешім қабылдамаса, тұтынушыға оның билеттерді айырбастау туралы өтінімі негізінде билетті айырбастау жүргізілген (кейіннен осы билетті қайтару туралы өтініш берген кезде) немесе оның осы билетті қайтару туралы өтінімі (кейіннен осы билетті айырбастауға өтінім берген кезде) негізінде оның құнын қайтару жүргізілген жағдайларда;
д) в случаях, указанных в п. 13 настоящих Правил (случаи, когда заявка не рассматривается, но была принята к рассмотрению);	e) in cases specified in clause 13 hereof (cases when the application is not considered, but was accepted for consideration);	д) осы Қағидалардың 13 тармағында көрсетілген жағдайларда (өтінім қаралмаған, бірақ қарауға қабылданған жағдайлар);
е) в случае отмены или переноса концерта в ситуациях, когда Концертный организатор в соответствии с действующим законодательством вправе не возвращать деньги за билеты. К таким случаям, если это допускается действующим законодательством и следует из обстановки, могут относиться, в частности: *форс-мажор; *невозможность исполнения коронавирусных требований и ограничений, в том числе соблюдения потребителями социальной дистанции во время проведения концерта; *отмена или перенос концерта в связи с изданием нормативных правовых актов, а также принятием административных актов и совершением действий представителями власти, в результате которых проведение концерта запрещено.	f) a concert is cancelled or postponed in situations where the Concert Promoter, in accordance with applicable law, has the right not to refund money for tickets. Such cases, to the extent allowed by applicable law and as it follows from the circumstances, may include, in particular: *force majeure; *failure to comply with coronavirus requirements and restrictions, including social distancing compliance by visitors during the concert; *cancellation or rescheduling of a concert due to the issuance of regulatory legal acts, as well as the adoption of administrative acts and actions of government officials, as a result of which the concert is prohibited.	е) Концерттік ұйымдастырушы қолданыстағы заңнамаға сәйкес билеттер үшін ақшаны қайтармауға құқылы жағдаяттарда концерт тоқтатылған немесе ауыстырылған жағдайда. Мұндай жағдайларға, егер бұл қолданыстағы заңнамамен рұқсат етілсе және жағдайдан туындаса, атап айтқанда, келесілер қатысты болуы мүмкін: *форс-мажор; *коронавирустық талаптар мен шектеулерді орындаудың, оның ішінде тұтынушылардың концерт өткізу кезінде әлеуметтік қашықтықты сақтауының мүмкінсіздігі; *нормативтік құқықтық актілерді шығаруға, сондай-ақ әкімшілік актілерді қабылдауға және билік өкілдерінің іс-әрекеттер жасауына байланысты концертті өткізуге тыйым салынған концерттің күшін жою немесе көшіру.
При наступлении любого из случаев, перечисленных в настоящем подпункте, Концертный организатор обязан установить разумную дату, с наступлением которой рассмотрение заявки об обмене или возврате билетов возобновляется. При этом, если заявка поступила до этой даты, лицу, направившему заявку:	If any of the cases listed in this sub-clause occurs, the Concert Promoter shall set a reasonable date, upon which the consideration of applications for changing or getting a refund for tickets is to be resumed. At the same time, if the application was received before that date, the visitor who sent the application:	Осы тармақшада санамаланған жағдайлардың кез келгені басталған кезде Концерттік ұйымдастырушы билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді қарау қайта басталатын орынды күнді белгілеуге міндетті. Бұл ретте, егер өтінім осы күнге дейін түссе, өтінімді жіберген тұлғаға:
*по электронной почте – дается ответ на тот же адрес электронной почты следующего содержания: «*Уважаемый ...! Ваша заявка будет рассмотрена в порядке и сроки, установленные Правилами поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных компаниями бренда Park Live World, обмена и возврата билетов на указанные мероприятия, начиная с — ... (указать дату). Просим Вас дождаться ответа.*»; *нарочно (лично) – разъясняются устно порядок, сроки и дата рассмотрения заявки; *почтовым отправлением – ответ не предоставляется, если не указан адрес электронной почты. В случае указания адреса электронной почты – дается ответ на него следующего содержания: «*Уважаемый ...! Ваша заявка будет рассмотрена в порядке и сроки, установленные Правилами поведения потребителей при проведении зрелищных мероприятий, организованных компаниями бренда Park Live World, обмена и возврата билетов на указанные мероприятия, начиная с — ... (указать дату). Просим Вас дождаться ответа.*»;	*by e-mail - should be given the following response to the same e-mail address: "Dear …! *Your application will be considered in the manner and within the time scale established by the Rules on event visitors for events promoted by Park Live World TM and ticket refund policy, starting from — ... (specify a date).* You are kindly requested to await our response."; *in person (personal delivery) – shall be provided with oral explanations about the procedure, time scale and date of consideration of their applications; *by post – will not be given any response, if no e-mail address is specified. If an e-mail address is specified, the following response shall be provided: "Dear …! *Your application will be considered in the manner and within the time scale established by the Rules on event visitors for events promoted by Park Live World TM and ticket refund policy, starting from — ... (specify a date).* You are kindly requested to await our response.";	*электрондық пошта арқылы – келесі мазмұндағы бірдей электрондық пошта мекенжайына жауап беріледі: *«Құрметті ...! Сіздің өтініміңіз — ... (күнді көрсету) бастап Park Live World брендінің компаниялары ұйымдастырған ойын-сауық іс-шараларын өткізу кезінде тұтынушылардың мінез-құлық ережелерінде, аталған іс-шараларға билеттерді айырбастау және қайтару ережелерінде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қаралады. Жауап күтуіңізді сұраймыз.»*; *әдейі (жеке) – өтінімді қарау тәртібі, мерзімі және күні ауызша түсіндіріледі; *пошта жөнелтілімімен – электрондық пошта мекенжайы көрсетілмесе, жауап берілмейді. Электрондық пошта мекенжайы көрсетілген жағдайда - оған келесі мазмұндағы жауап беріледі: *«Құрметті ...! Сіздің өтініміңіз — ... (күнді көрсету) бастап Park Live World брендінің компаниялары ұйымдастырған ойын-сауық іс-шараларын өткізу кезінде тұтынушылардың мінез-құлық ережелерінде, аталған іс-шараларға билеттерді айырбастау және қайтару ережелерінде белгіленген тәртіппен және мерзімдерде қаралады. Жауап күтуіңізді сұраймыз.»*;
ж) в случае фактического использования билетов	g) in case of actual use of tickets (provision of	ж) билеттерді нақты пайдаланған (қызмет

(оказания услуги), то есть присутствия на концерте самим потребителем; з) если лицо, обратившееся с заявкой, не является потребителем (например, приобретает билеты для перепродажи иным лицам, то есть является перекупщиком и имеются зафиксированные доказательства этого). Для целей применения подп. «з» настоящего пункта под фиксацией доказательств понимаются любые данные и (или) материальные носители, которые получены Концертным организатором (в том числе объяснения лица, приобретавшего билеты у перекупщика с приложением документов, подтверждающих эти обстоятельства, и т.д.); и) в случае представления подложных документов. 17. Поступившая заявка об обмене или возврате билетов не принимается, обмен или возврат билетов не производятся в случае, если в заявке или в переписке по поводу указанной заявки потребитель допускает оскорбительные и унижающее честь и достоинство, деловую репутацию Концертного организатора и (или) иных лиц, содержатся угрозы применения физического или иного незаконного насилия по отношению к ним, а также в иных случаях, когда потребитель явно и недвусмысленно злоупотребляет своим правом. В таких случаях лицу, направившему заявку *по электронной почте – дается один ответ на тот же адрес электронной почты. Например: «*Уважаемый ...! Настоящим прекращаем переписку с Вами по причине: ... (указать причину)*.»; *нарочно (лично) – устно сообщается о прекращении взаимодействия с указанием причин; *почтовым отправлением – ответ не предоставляется, если не указан адрес электронной почты. В случае указания адреса электронной почты – дается ответ на него о прекращении переписки. Например: «*Уважаемый ...! Настоящим прекращаем переписку с Вами по причине: ... (указать причину)*.». Возобновление взаимодействия по указанной заявке не производится. В случае направления новой заявки об обмене или возврате билетов она рассматривается сначала в соответствии с настоящими Правилами. 18. В случае принятия заявки об обмене или возврате билетов и в отсутствие обстоятельств, перечисленных в п.п. 13, 16 и 17 настоящих Правил, потребителю по согласованию с ним, соответственно, может быть: *выдан билет или ваучер на один концерт Концертного организатора. По указанию Концертного организатора такой билет или ваучер могут быть выданы уполномоченными агентами или субагентами. Предоставление билета или ваучера производится в электронном виде на электронный адрес, указанный потребителем в заявке об обмене или возврате билетов; *произведен возврат денежных средств в размере стоимости билетов по номеру банковской карты или реквизитов счета, указанных в заявке о возврате билетов. По указанию Концертного организатора такой билет или ваучер могут быть выданы уполномоченными агентами или субагентами. О принятом решении Концертный организатор	a service), i.e. concert attendance by visitors themselves; h) if an applicant is not a visitor (for example, a person purchases tickets to resale them to other persons, i.e. is a reseller and there is captured data that supports this fact). For the purposes of sub-clause «h" of this clause, captured data shall be understood to mean any data and/or media material received by the Concert Promoter (including explanations from the person who purchased tickets from a reseller accompanied by documents that support these circumstances, etc.); i) if false documents are submitted. 17. Any application filed for changing or getting a refund for tickets shall not be accepted, and tickets shall not change or be refunded, if visitors make offensive and disregarding statements about the Concert Promoter and/or other persons' honour, dignity, and business reputation in such application or correspondence regarding it, or they contain threats of physical or other illegal violence against them, and in other cases when visitors clearly and unambiguously abuse their rights. In such cases, persons who sent their application *by e-mail - should be given the following response to the same e-mail address. For example: "Dear …! *We hereby terminate any correspondence with you for the following reason: ...(reason required)*."; *in person (personal delivery) – will be given oral explanations about termination of interactions with reason; *by post – will not be given any response, if no e-mail address is provided. If an e-mail address is provided, a response regarding termination of correspondence will be sent to such address. For example, "Dear …! *We hereby terminate any correspondence with you for the following reason:* …(reason required).". No interaction regarding the specified application shall be renewed. If a new application for change or refund of tickets is filed, it shall be considered a in accordance with these Rules. 18. If an application for change or refund of tickets is accepted and there are no circumstances listed in sub-clauses 13, 16 and 17 hereof, visitors may, as agreed upon with them, accordingly: *get a ticket or voucher issued for one concert of the Concert Promoter. By order of the Concert Promoter, the ticket or voucher may be issued by authorised agents or sub-agents. The ticket or voucher shall be filed in an electronic format to the email address provided by visitors in the application for change or refund of tickets; * get a refund of an amount equal to the cost of tickets using the bank card number or account details specified in the application for refund of tickets. Upon instructions from the Concert Promoter, the tickets or vouchers may be issued by authorised agents or sub-agents. The Concert Promoter shall notify visitors of	көрсеткен), яғни тұтынушының өзі концертке қатысқан жағдайда; з) егер өтініммен жүгінген тұлға тұтынушы болып табылмаса (мысалы, басқа тұлғаларға қайта сату үшін билеттерді сатып алса, яғни ол қайта сатып алушы болып табылса және оған тіркелген дәлелдер болса). Осы тармақтың «з» тармақшасын қолдану мақсаттары үшін дәлелдемелерді бекіту деп Концерттік ұйымдастырушы алған кез келген деректер және (немесе) материалдық тасушылар түсініледі (оның ішінде осы мән-жайларды растайтын құжаттарды қоса бере отырып, сатып алушыдан билеттерді сатып алған тұлғаның түсіндірмелері және т. б.); и) жалған құжаттар ұсынылған жағдайда. 17. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы түскен өтінім егер онда немесе көрсетілген өтінімге қатысты хат алмасуда тұтынушы Концерттік ұйымдастырушының және (немесе) өзге де тұлғалардың ар-намысы мен қадір-қасиетін, іскерлік беделін қорлайтын және кемсітетін сөздерге жол берген, оларға қатысты физикалық немесе өзге де заңсыз зорлық-зомбылықты қолдану, сондай-ақ тұтынушы өз құқығын анық және тиянақты теріс пайдаланған өзге де жағдайларда қауіп-қатер бар жағдайда қабылданбайды, билеттерді айырбастау немесе қайтару жүргізілмейді. Мұндай жағдайларда өтінімді жіберген тұлғаға *электрондық пошта арқылы – сол электрондық пошта мекенжайына бір жауап беріледі. Мысалы: «*Құрметті ...! Осымен біз Сізбен хат алмасуды: ... (себебін көрсету) себеппен тоқтатамыз*.»; *әдейі (жеке) – тоқтатылғаны туралы ауызша хабарланады; *пошта жөнелтілімімен – электрондық пошта мекенжайы көрсетілмесе, жауап берілмейді. Электрондық пошта мекенжайы көрсетілген жағдайда – оған хат алмасуды тоқтату туралы жауап беріледі. Мысалы: «*Құрметті ...! Осымен біз Сізбен хат алмасуды ... (себебін көрсету) себеппен тоқтатамыз*.». Көрсетілген өтінім бойынша өзара іс-қимылды қалпына келтіру жүргізілмейді. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы жаңа өтінім жіберілген жағдайда ол алдымен осы Қағидаларға сәйкес қаралады. 18. Билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінім қабылданған жағдайда және осы Қағидалардың 13, 16 және 17 тармақшаларында санамаланған мән-жайлар болмаған жағдайда тұтынушыға онымен келісім бойынша, тиісінше: *Концерттік ұйымдастырушының бір концертіне билет немесе ваучер берілуі мүмкін. Концерттік ұйымдастырушының нұсқауы бойынша мұндай билетті немесе ваучерді уәкілетті агенттер немесе субагенттер бере алады. Билетті немесе ваучерді беру тұтынушы билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімде көрсеткен электрондық мекенжайға электрондық түрде жүргізіледі; *банк картасының нөмірі немесе билеттерді қайтару туралы өтінімде көрсетілген шот деректемелері бойынша билеттердің құны мөлшерінде ақшалай қаражат қайтарылуы мүмкін. Концерттік ұйымдастырушының нұсқауы бойынша мұндай билетті немесе ваучерді уәкілетті агенттер немесе субагенттер бере алады. Қабылданған шешім туралы Концерттік

уведомляет потребителя способами, предусмотренными абз. 8-11 п. 13 настоящих Правил.	its decision made in the manner provided for in paragraphs 8-11 of clause 13 hereof.	ұйымдастырушы тұтынушыны осы Қағидалардың 13 тармағының 8-11 абзацтарында көзделген тәсілдермен хабардар етеді.
19. В случае принятия Концертным организатором решения об отмене (переносе) концерта и возврате стоимости всех билетов, приобретенных на отмененный концерт, предоставление заявки об обмене или возврате билетов не требуется, если билеты приобретены за безналичный расчет.	19. If the Concert Promoter decides to cancel (postpone) a concert and refund all tickets purchased for the cancelled concert, no application for change or refund of tickets shall be required, if the tickets were purchased through a bank.	19. Концерттік ұйымдастырушы концерттің күшін жою (көшіру) және күші жойылған концертке сатып алынған барлық билеттердің құнын қайтару туралы шешім қабылдаған жағдайда, егер билеттер қолма-қол ақшасыз есеп айырысу арқылы сатып алынған болса, билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінім беру талап етілмейді.
В случае покупки билета за наличный расчет возврат билетов производится при предоставлении надлежащим образом оформленной заявки об обмене или возврате билетов в порядке, установленными настоящими Правилами.	If the tickets were paid in cash, they shall be refunded upon submission of a duly executed application for change or refund of tickets in the manner established herein.	Билетті қолма-қол есеп айырысу арқылы сатып алған жағдайда, билеттерді қайтару осы Қағидаларда белгіленген тәртіппен билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы тиісті түрде ресімделген өтінім берілген кезде жүргізіледі.
20. В случае, если Концертный организатор принял решение о возврате билетов или о возврате стоимости билетов устанавливаются следующие нормативы возврата стоимости билетов:	20. If the Concert Promoter decides to refund the cost of tickets, the following rates for refunding tickets shall be established:	20. Егер Концерттік ұйымдастырушы билеттерді қайтару туралы немесе билеттер құнын қайтару туралы шешім қабылдаған жағдайда билеттер құнын қайтарудың келесі нормативтері белгіленеді:
а) 100% стоимости, если билеты сдаются потребителем за 10 и более дней до начала зрелищного мероприятия (концерта, на который приобретен билет), 50%, если билеты возвращаются потребителем за 5-10 дней до начала зрелищного мероприятия (концерта, на который приобретен билет), 30%, если возврат осуществляется потребителем за 3-5 дней до начала зрелищного мероприятия (концерта, на который приобретен билет). Расчет количества дней производится с даты направления надлежащим образом оформленной заявки об обмене или возврате билетов и документов, прилагаемых к ним, перечисленным в п. 10 Правил, в календарных днях;	a) 100% of the cost, if the tickets are returned by visitors 10 or more days before the start of the entertainment event (the concert for which the tickets were purchased), 50%, if the tickets are returned by visitors 5-10 days before the start of the entertainment event (a concert for which the tickets were purchased), 30%, if the tickets are returned by visitors 3-5 days before the start of the entertainment event (a concert for which the tickets were purchased). The number of days shall be calculated in calendar days from the date of filing a duly executed application for change or refund of tickets together with documents attached thereto that are listed in clause 10 hereof;	а) егер тұтынушы билеттерді ойын-сауық іс-шарасы (билет сатып алынған концерт) басталғанға дейін 10 және одан да көп күн бұрын тапсырса - құнының 100%-ы, егер билеттерді тұтынушы ойын-сауық іс-шарасы (билет сатып алынған концерт) басталғанға дейін 5-10 күн бұрын қайтарылса - 50%-ы, егер қайтаруды тұтынушы ойын-сауық іс-шарасы (билет сатып алынған концерт) басталғанға дейін 3-5 күн бұрын жүзеге асырса - 30%-ы. Күндер санын есептеу Қағидалардың 10 тармағында көрсетілген билеттерді және оларға қоса берілетін құжаттарды айырбастау немесе қайтару туралы тиісті түрде ресімделген өтінім жіберілген күннен бастап күнтізбелік күндерде жүргізіледі;
б) 100% стоимости, если билеты сдаются потребителем не позднее 14 дней с даты проведения концерта в случае болезни потребителя.	b) 100% of the cost, if the tickets are returned by visitors no later than 14 days from the concert date in case of illness of visitors.	б) егер билеттерді тұтынушы ауырған жағдайда концерт өткізілген күннен бастап 14 күннен кешіктірмей тапсырса - құнының 100%-ы.
Расчет количества дней производится в календарных днях с последнего дня мероприятия, а если билет дает право прохода лишь в отдельные дни, – последнего дня мероприятия, на которое дает право билет.	The number of days shall be calculated in calendar days starting from the last day of the event, and if the ticket grants the right to enter the event on certain days, from the last day of the event for which the ticket grants the right.	Күндер санын есептеу іс-шараның соңғы күнінен бастап күнтізбелік күндерде, ал егер билет тек жекелеген күндерде өту құқығын берсе - билет құқық беретін іс-шараның соңғы күнінде жүргізіледі.
В соответствии с абз. 5 п. 10 Правил к заявке потребителя должен прилагаться документ, подтверждающий болезнь потребителя в один из дней проведения зрелищного мероприятия, на которое приобретен билет;	In accordance with paragraph 5 of clause 10 hereof, a document that supports the visitor's illness on one of the days of the entertainment event for which a ticket was purchased should be attached to the application;	Қағидалардың 10 тармағының 5 абзацына сәйкес тұтынушының өтініміне билет сатып алынған ойын-сауық іс-шарасы өткізілетін күндердің бірінде тұтынушының ауруын растайтын құжат қоса берілуі тиіс;
в) 100% стоимости, если возврат билетов производится в связи с отменой или переносом концерта.	c) 100% of the cost, if the tickets are returned due to the cancellation or rescheduling of concert.	в) егер билеттерді қайтару концерттің тоқтатылуына немесе ауыстырылуына байланысты жүргізілсе - құнының 100%-ы;
21. Срок направления ответов потребителю и принятия решений, предусмотренных п.п. 13, 16-20 настоящих Правил, составляет 10 календарных дней с момента их получения (принятия).	21. The period for sending responses to the visitors and making decisions stipulated by sub-clauses 13, 16-20 hereof shall be 10 calendar days from the date of their receipt (acceptance).	21. Тұтынушыға жауаптар жіберу және осы Қағидалардың 13, 16-20 тармақшаларында көзделген шешімдерді қабылдау мерзімі оларды алған (қабылдаған) сәттен бастап 10 күнтізбелік күнді құрайды.
Срок возврата стоимости билетов: а) в случае принятия Концертным организатором решения об отмене (переносе) концерта и возврате стоимости всех билетов, приобретенных на отмененный концерт, если билеты приобретены за безналичный расчет, – в течение 10 рабочих дней с момента принятия решения об отмене (переносе) концерта и возврате билетов;	The period for refunding the cost of tickets: a) if the Concert Promoter decides to cancel (reschedule) the concert and refund the cost of all tickets purchased for the cancelled concert – within 10 working days from the date of the decision to cancel (reschedule) the concert and refund the tickets, if the tickets were purchased through a bank;	Билеттер құнын қайтару мерзімі: а) егер билеттер қолма-қол ақшасыз есеп айырысу арқылы сатып алынса, Концерттік ұйымдастырушы концертті тоқтату (ауыстыру) және тоқтатылған концертке сатып алынған барлық билеттердің құнын қайтару туралы шешім қабылдаған жағдайда, - концертті тоқтату (ауыстыру) және билеттерді қайтару туралы шешім қабылданған сәттен бастап 10 жұмыс күні ішінде;
б) в иных случаях, если концертным организатором	b) in other cases, if the Concert Promoter	б) өзге жағдайларда, егер концерттік

принято решение об индивидуальном возврате, – в течение разумного срока, установленного Концертным организатором.	makes decisions on a refund, on an individual basis, within a reasonable period established by the Concert Promoter.	ұйымдастырушы жеке қайтару туралы шешім қабылдаса, – Концерттік ұйымдастырушы белгілеген ақылға қонымды мерзім ішінде.
Сроки возврата стоимости билетов могут быть изменены Концертным организатором при наличии оснований, установленных законом, в том числе при наличии форс-мажорных обстоятельств, иных правил обмена или возврата билетов, если для этого нет иных препятствий.	The periods for refunding the cost of tickets may be changed by the Concert Promoter where there are good grounds established by law, including force majeure circumstances, other rules on change or refund of tickets in the absence of other obstacles to this effect.	Билеттердің құнын қайтару мерзімдерін Концерттік ұйымдастырушы заңда белгіленген негіздер болған кезде, оның ішінде форс-мажорлық мән-жайлар, билеттерді айырбастаудың немесе қайтарудың өзге де ережелері болған кезде, егер бұл үшін өзге де кедергілер болмаса, өзгертуі мүмкін.
22. Положения п.п. 13, 16-21 настоящих Правил не применяются, обмен и возврат стоимости билетов не производится при наличии маркировки на билете «Купленные билеты являются невозвратными».	22. The provisions of sub-clauses 13, 16-21 hereof shall not be applied, and no tickets shall be changed or refunded if tickets are marked as "non-refundable".	22. Билетте «Сатып алынған билеттер қайтарылмайды» таңбаламасы болған кезде осы Қағидалардың 13, 16-21 тармақшаларының ережелері қолданылмайды, билеттердің құнын айырбастау және қайтару жүргізілмейді.
При наличии уважительных причин, подтвержденных дополнительно представленными документами, Концертный организатор вправе отойти от правила абз. 1 настоящего пункта, и произвести обмен или возврат стоимости билета в индивидуальном порядке.	If there exist valid reasons confirmed by additionally submitted documents, the Concert Promoter shall have the right to bend the rule stipulated in paragraph 1 of this clause and change or refund the cost of tickets on an individual basis.	Қосымша ұсынылған құжаттармен расталған дәлелді себептер болған кезде, Концерттік ұйымдастырушы осы тармақтың 1 абзац ережесінен бас тартуға және билет құнын жеке тәртіппен айырбастауға немесе қайтаруға құқылы.
Положения настоящего пункта не применяются в случае отмены или переноса концерта.	The provisions of this clause shall not apply if a concert is cancelled or rescheduled.	Осы тармақтың ережелері концерттің күші жойылған немесе ауыстырылған жағдайда қолданылмайды.
23. Потребитель, получивший решение об отказе в обмене или возврате билетов, вправе его обжаловать. Для этого он подает жалобу по форме, установленной на сайте https://parklive.world/ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с изложением доводов, которые, по его мнению, свидетельствуют о необходимости изменения или отмены решения. К жалобе могут быть приложены дополнительные документы, подтверждающие ее доводы.	23. Visitors who have been refused a change or refund for their tickets shall be entitled to appeal such a decision. For this purpose, they shall file a complaint using a website's complaint form https://parklive.world/ on the Internet information and telecommunications network, setting out the arguments which, in their opinion, indicate a change or cancellation of such a decision. The complaint can be supplemented with additional documents that support the arguments made in it.	23. Билеттерді айырбастаудан немесе қайтарудан бас тарту туралы шешім алған тұтынушы оған шағымдануға құқылы. Ол үшін ол «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісіндегі https://parklive.world/ сайтында белгіленген нысан бойынша оның пікірінше, шешімді өзгерту немесе жою қажеттігін куәландыратын дәлелдер баяндалған шағым береді. Шағымға оның дәлелдерін растайтын қосымша құжаттар қоса берілуі мүмкін.
При рассмотрении жалобы проверяется соблюдение Правил, а также устанавливается наличие уважительных причин для отмены или изменения решения.	Compliance with the Rules, as well the presence of valid reasons for the cancellation or change of the decision, shall be established upon consideration of the complaint.	Шағымды қарау кезінде Қағидалардың сақталуы тексеріледі, сондай-ақ шешімнің күшін жою немесе өзгерту үшін дәлелді себептердің болуы белгіленеді.
Рассмотрение жалобы производится лицом, уполномоченным Концертным организатором, в течение 10 (десяти) рабочих дней, после чего принимается решение об оставлении жалобы без удовлетворения либо об изменении или отмене решения Концертного организатора.	The complaint shall be considered by a person authorised by the Concert Promoter within 10 (ten) working days, after which a decision to dismiss the complaint or to change or cancel the Concert Promoter’s decision should be taken.	Шағымды қарауды Концерттік ұйымдастырушы уәкілеттік берген тұлға 10 (он) жұмыс күні ішінде жүргізеді, содан кейін шағымды қанағаттандырусыз қалдыру не Концерттік ұйымдастырушының шешімін өзгерту немесе жою туралы шешім қабылданады.
24. Помимо исполнения алгоритма, установленного настоящими Правилами, Концертный организатор обязан не допускать игнорирования переписки с потребителем. Он должен вникать в суть поступивших сообщений, отвечать ясно и доброжелательно как можно быстрее.	24. In addition to the implementation of the algorithm provided herein, the Concert Promoter shall prevent visitors’ correspondence from being ignored. The Concert Promoter shall delve into the details of messages received and give clear and kind responses as quickly as possible.	24. Осы Қағидаларда белгіленген алгоритмді орындаудан басқа, Концерттік ұйымдастырушы тұтынушымен хат алмасуды елемеуге жол бермеуге міндетті. Ол түскен хабарламалардың мәнін түсініп, мүмкіндігінше тезірек анық және мейірімді жауап беруі керек.
25. Рассмотрение поступивших претензий производится в порядке, установленном для рассмотрения заявки о возврате или обмене билетов, в том числе и в случае, когда потребитель отдельно подает заявку и отдельно претензию.	25. The claims received shall be considered in accordance with the procedure established for the consideration of applications for change or refund of tickets, including cases where visitors submit separate applications and separate claims.	25. Түскен шағымдарды қарау билеттерді қайтару немесе айырбастау туралы өтінімді қарау үшін белгіленген тәртіппен, оның ішінде тұтынушы өтінімді және шағымды жеке берген жағдайда жүргізіледі.
26. Рассмотрение заявок о возврате или обмене приобретенных за денежные средства (не в результате обмена билетов) ваучеров на несколько концертов Концертного организатора производится в порядке, установленном для рассмотрения заявки о возврате или обмене билетов. Для целей применения настоящих Правил юридически значимым является посещение первого концерта на основании указанного абонемента либо направление заявки об обмене или возврате билетов в связи с проведением первого концерта, который потребитель указал в заявке. Обмен или возврат абонемента производится полностью с прекращением его действия независимо от количества концертов.	26. Applications for change or refund of vouchers for several of the Concert Promoter’s concerts, which have been purchased for cash (not as a result of ticket change) shall be considered in accordance with the procedure established for the consideration of applications for change or refund of tickets. For the purposes of these Rules, the legally valid visitor shall attend the first concert based on the specified subscription or filing applications for change or refund of tickets related to the performance of the first concert that the visitors indicated in their applications. The subscription shall be changed or refunded in full upon termination of its validity,	26. Концерттік ұйымдастырушының бірнеше концертіне ақшалай қаражатқа сатып алынған (билеттерді айырбастау нәтижесінде емес) ваучерлерді қайтару немесе айырбастау туралы өтінімдерді қарау билеттерді қайтару немесе айырбастау туралы өтінімді қарау үшін белгіленген тәртіппен жүргізіледі. Осы қағидаларды қолдану мақсаттары үшін көрсетілген абонемент негізінде бірінші концертке бару не тұтынушы өтінімде көрсеткен бірінші концертті өткізуге байланысты билеттерді айырбастау немесе қайтару туралы өтінімді жіберу заңды маңызы бар болып табылады. Абонементті айырбастау немесе қайтару

	regardless of the number of concerts.	концерттер санына қарамастан, оның қолданылуы тоқтатыла отырып толығымен жүргізіледі.
27. Если иное не предусмотрено Правилами, коммуникация вне формы, установленной на сайте https://parklive.world/ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», не производится.	27. Unless otherwise provided by the Rules, no other communications outside a website's form https://parklive.world/ on the Internet information and telecommunications network shall be carried out.	27. Егер Ережеде өзгеше көзделмесе, «Интернет» ақпараттық-телекоммуникациялық желісіндегі https://parklive.world/ сайтында белгіленген нысаннан тыс коммуникация жүргізілмейді.
28. Настоящие Правила применяются также в случае замены площадки и технических неполадок во время проведения концерта. При этом потребитель предупрежден о такой возможности и приобретая билет согласился с ней.	28. These Rules also apply in case of a change of venue and technical problems during the concert. In this regard, the consumer is warned of such a possibility and agreed to it when purchasing a ticket.	28. Осы Ережелер сондай-ақ концерт өтетін орынның ауысуы және техникалық ақаулар туындаған жағдайда қолданылады. Бұл жағдайда тұтынушыға бұл мүмкіндік туралы ескертіліп, билетті сатып алған кезде оған келісім беріледі.