

## ОБЩИ УСЛОВИЯ

### ЗА ФЕСТИВАЛИ, КОНЦЕРТИ И ДРУГИ КУЛТУРНИ СЪБИТИЯ, ОРГАНИЗИРАНИ ОТ „ФЕСТ ТИЙМ“ ЕООД

#### 1. За този документ

- 1.1. Настоящите Общи условия за фестивали, концерти и други културни събития, организирани от „Фест Тийм“ ЕООД („Общите условия“) уреждат правата и задълженията на „Фест Тийм“ ЕООД, ЕИК 201919802 („Фест Тийм“, „ние“), както и правата и задълженията на лицата, закупуващи билети за достъп до фестивал, концерт или друго организирано от нас културно-масово събитие („Събитие“) или посещаващи такова Събитие („посетители“, „вие“), във връзка със закупуването на билети за съответното Събитие и посещението на Събитието.
- 1.2. Във всеки отделен случай Общите условия се прилагат по отношение на Събитието, за което закупвате билет и/или което посещавате.
- 1.3. В допълнение на общите правила, уредени в тези Общи условия, следва да имате предвид специалните условия за конкретното Събитие, за което закупвате билет или което посещавате. Събитието, за което закупвате билет, и специалните условия за това Събитие са посочени на страницата на Събитието в платформата за онлайн продажба на билети, чрез която закупвате билета за Събитието, както и на уебсайта на Събитието и/или в профила на Събитието в социалните мрежи, които използваме (Facebook, Instagram). Общите условия и специалните условия на дадено Събитие формират договора между нас и Вас, по силата на който получавате право да посетите това Събитие. Приемането на Общите условия и специалните условия на Събитието е условие за закупуването на билет за Събитието, както и за допускането Ви на територията на Събитието.
- 1.4. В зависимост от вида билет, който закупвате (хартиен, електронен) е възможно специалните условия на Събитието или по-важна част от тях да бъде отпечатана върху билета. Във всички случаи закупеният от Вас билет ще съдържа подходящо означение на адреса в интернет, на който настоящите Общи условия и специалните условия за Събитието могат да бъдат намерени.
- 1.5. Ваше задължение е да се запознаете с настоящите Общи условия и със специалните условия на Събитието, за което закупвате билет или което посещавате. Със закупуването на билет за Събитие, както и с влизането Ви на територията на Събитието, се приема, че сте се запознали и приемате настоящите Общи условия и специалните условия на Събитието. Препоръчително е отново да се запознаете с Общите условия и със специалните условия на Събитието непосредствено преди да потеглите за Събитието, за да съобразите информацията за провеждането на Събитието и правилата, които трябва да спазвате (включително, но не само, по отношение на правила за достъп, носене на забранени предмети и вещества, промени, настъпили след датата на закупуването на билет за Събитието и др.).
- 1.6. Ако някое от изискванията на Общите условия или на специалните условия на Събитието, което ще посетите, не Ви е ясно, следва да се обърнете към нас за разяснение на съответното изискване. Неразбирането на приложимо изискване не е извинение и не Ви освобождава от задължението Ви съгласно условията, в които това изискване е установено.

#### 2. За Фест Тийм

- 2.1. Организатор на всички събития съгласно тези Общи условия е „Фест Тийм“ ЕООД, вписано в търговския регистър с ЕИК 201919802, със седалище и адрес на управление гр. София, район „Витоша“, ж.к. „Драгалевци“, ул. „Акад. Петър Динев“ № 8Е.

- 2.2. Подробна информация за нашата дейност можете да откриете на уебсайта ни на интернет адрес [festteam.bg](http://festteam.bg). По всички въпроси, свързани със Събитията, които организираме, можете да се свържете с нас на имейл на адрес [info@festteam.bg](mailto:info@festteam.bg).

### **3. Билети за Събития**

- 3.1. Можете да закупите билет за наше Събитие само ако сте пълнолетно и дееспособно лице. Когато закупвате билет за друго лице, сте длъжен да запознаете това друго лице с настоящите Общи условия и със специалните условия на Събитието. Когато закупвате билет за непълнолетно или малолетно лице, отговаряте и за спазването на Общите условия и специалните условията на Събитието от това непълнолетно или малолетно лице.
- 3.2. За всяко Събитие, което организираме, е възможно да предлагаме билети през един или няколко различни канали за дистрибуция. Информация за начините, по които можете да закупите билети за дадено събитие, можете да намерите на страницата на Събитието на нашия уебсайт на интернет адрес [festteam.bg/events/upcoming/](http://festteam.bg/events/upcoming/).
- 3.3. Независимо от канала, по който закупвате билет за Събитие, билетът се смята за закупен и договорът Ви с нас за достъп до събитието се смята за сключен от момента на заплащане на цената на билет.
- 3.4. Освен в изрично предвидените в тези Общи условия случаи, билетите за Събитията, които организираме, не могат да бъдат връщани, като Вие нямате право на отказ от сключения с нас договор. Поради това, ще възстановяваме суми по закупени билети единствено в посочените по-долу случаи и в посочените размери.
- 3.5. Билетите за Събития е възможно да разполагат с уникален баркод/QR код, като в такъв случай достъпът до Събитието е възможно да се осъществява чрез сканиране на този код на входа на Събитието. Сканирането на баркода/QR кода отбелязва билета като използван и на територията на Събитието няма да бъде допускано друго лице, легитимиращо се с билет със същия баркод/QR код. Затова е важно да пазите билета си за Събитието от достъп на трети лица и да не допускате копиране на билета от трети лица. Поради това не трябва и да публикувате, изпращате и споделяте своя закупен билет онлайн, в социалните мрежи или по друг подобен начин.
- 3.6. Ваше задължение е да пазите билета си за Събитие от кражба и от изгубване, повреждане и погиване. Съответно, рискът от настъпване на всяко такова събитие е Ваш. Настъпването на такова събитие не е предпоставка за замяна/издаване на нов билет или за възстановяване на цената на откраднатия, изгубен, повреден или погинал билет.
- 3.7. Вторичната продажба на билети (продажбата от първоначалния купувач в полза на трето лице) е забранена, освен в изрично посочените и гарантирани (от гледна точка на сигурност) от организатора места. В случаите, в които закупен билет може да бъде върнат (напр. при отмяна на Събитие), ще приемаме и ще удовлетворяваме заявки за връщане на билети единствено от лица, закупили билети от нас (чрез съответния канал за продажба на билети). С оглед избягването на злоупотреби (напр. фалшифициране на билети) и за гарантиране на правата Ви като потребител, препоръчваме да закупвате билети за нашите Събития единствено от оторизираните места/канални за продажба.
- 3.8. Билетите за Събитие не могат да бъдат използвани за рекламни цели без нашето изрично предварително писмено съгласие.
- 3.9. Фалшифицирането на билети за Събитие е престъпление! Във всички случаи, в които констатираме такова фалшифициране, ще сезираме компетентните правоохранителни органи и ще сътрудничим на разследването им.

#### **4. Достъп до Събития**

- 4.1. При първоначално влизане в зоната на Събитие трябва да представите валиден билет за Събитието и валиден документ за самоличност (включително шофьорска книжка). Срещу тях ще Ви бъде поставена гривна, която занапред ще бъде Вашето средство за достъп до зоната на Събитието. Поставянето на гривна е задължително. Не се допуска влизане в зоната на Събитието само чрез представяне на билет.
- 4.2. Веднъж поставена, гривната не може да бъде сваляна и преотстъпвана на друго лице до края на Събитието. Не я премахвайте, откопчавайте, разрязвайте и лепете. Гривните са с висока степен на издръжливост, устойчиви на влага и достатъчно компактни, така че да не смущават ежедневните ви дейности.
- 4.3. Състоянието на гривните се следи стриктно от служителите на входа и охраната в зоната на Събитието. При забелязване на посетител без гривна в зоната на Събитието, същият ще бъде незабавно извеждан извън зоната на Събитието. Всяка интервенция върху гривната ще се счита като опит за измама. Лице, което използва неавтентична гривна или гривна с нарушена цялост или обект на друга манипулация, няма да бъде допускано в зоната на Събитието и ще бъде извеждано от нея, ако вече се намира в нея.
- 4.4. Многократното влизане и излизане от зоната на Събитието в рамките на един ден е забранено от съображения за сигурност. Влизането е разрешено по всяко време, но излизането е еднократно в рамките на деня. Помислете добре дали не сте забравили нещо преди да влезете.
- 4.5. Работните часове, през които Събитието е отворено за посетители, са посочени в специалните условия на Събитието. Часовете са ориентировъчни и могат да бъдат променени до началото на Събитието.

#### **5. Достъп за непълнолетни лица**

- 5.1. Освен ако е посочено друго в специалните условия на дадено Събитие:
  - 5.1.1. няма минимална възраст за посетителите на организираният от нас Събития;
  - 5.1.2. деца до 10 години включително (ненавършили 11 години) имат право на безплатен достъп до Събитието, ако са придружени от родител/пълнолетен придружител с редовен билет;
  - 5.1.3. един родител/пълнолетен придружител може да придружава не повече от едно лице, ненавършило 18 години.
- 5.2. Отговорността за здравето и благосъстоянието на всяко малолетно и непълнолетно дете е на неговия родител, настойник, попечител или друго лице, което полага грижи за него (съгласно определението на Закона за закрила на детето). За да бъде допуснато на Събитието малолетно или непълнолетно дете е необходимо:
  - 5.2.1. детето да бъде придружавано от своя родител, настойник, попечител или друго лице, което полага грижи за него, или от друго пълнолетно дееспособно лице;
  - 5.2.2. детето да разполага с декларация по образец, подписана от родител, настойник, попечител или лице, което полага грижи за детето, удостоверяваща обстоятелството, че деклараторът ще придружава детето на Събитието; когато детето се придружава от друго пълнолетно дееспособно лице, декларацията трябва да съдържа овластяване на този друг придружител и съгласие на последния да придружи детето;
  - 5.2.3. детето да разполага и да представи документ за самоличност или ученическа лична карта.
- 5.3. Декларацията по т. 5.2.2 се представя в два екземпляра при всяко влизане в зоната на Събитието по образец, достъпен на интернет адрес: <https://festteam.bg/wp-content/uploads/2021/01/Декларация-за-дете-DIP-01.2021.docx> . Можете да попълните и подпишете декларацията предварително, както и на място при влизане в зоната на Събитието. Когато придружителят на детето не е родител, настойник,

попечител или лице, което полага грижи за него, придружителят и детето трябва по всяко време да разполагат с екземпляр от декларацията по т. 5.2.2.

## **6. Достъп за хора с увреждания**

- 6.1. Полагаме постоянни усилия, за да правим Събитията, които организираме, достъпни за хора с увреждания. За всяко Събитие опитваме да осигурим следните мерки, с които да улесним посещението на Събитието от хора с увреждания:
  - 6.1.1. възможност за достъп на автомобили, превозващи хора с увреждания в непосредствена близост до входа на Събитието;
  - 6.1.2. осигуряване на отделен вход за хора с увреждания, така че да бъде максимално улеснено преминаването през главния вход на Събитието;
  - 6.1.3. осигуряване на специални тоалетни за хора с увреждания на лесно достъпни места.
- 6.2. Други условия за достъп на хора с увреждания се предвиждат в специалните условия на съответното Събитие. При нужда от допълнително съдействие, не се колебайте да се свържете с нас.

## **7. Мерки за сигурност**

- 7.1. За всяко Събитие, организирано от нас, е възможно да прилагаме една или повече от следните мерки за сигурност:
  - 7.1.1. използване на охранителна компания за поддържане на реда и сигурността пред и в зоната на Събитието;
  - 7.1.2. обиск на посетителя и претърсване на багажа му при влизането в зоната на Събитието;
  - 7.1.3. измерване на температура на посетителя при влизането му в зоната на Събитието и друга проверка за симптоми на заболявания с висока степен на заразност;
  - 7.1.4. видеонаблюдение на входовете и на цялата територия на Събитието.
- 7.2. Всеки посетител е длъжен да съдейства на охранителите на Събитието, включително да се легитимира с документа си за самоличност, билета си за Събитието и гривната, която му е предоставена при първоначалното влизане в зоната на Събитието. Неоказването на дължимо съдействие може да доведе до отказ на достъп до Събитието или принудителното Ви отстраняване от зоната на Събитието.
- 7.3. Ако откажете да бъдете обискиран на входа на Събитието или да предоставите багажа си за претърсването му, няма да бъдете допуснати на територията на Събитието.
- 7.4. Ако показвате симптоми на високозаразно заболяване по време на епидемия или широко разпространение на това заболяване, е възможно да не бъдете допуснати на територията на Събитието.
- 7.5. Записите от използваните охранителни камери, както и показанията на служителите на охранителната компания, която използваме за охрана на Събитието, могат да бъдат използвани за установяване на нарушения на тези Общи правила, както и на специалните условия на Събитието.
- 7.6. Поради промени в метеорологичните условия по време на Събитие на открито, би могло да възникне необходимост от взимане на непредвидени мерки за сигурност (напр. прекъсване на изпълнение, евакуация и т.н.). Всички такива извънредни мерки за сигурност ще бъдат оповестени от наш представител чрез озвучителните системи на Събитието. Инструкциите дадени от наше има в такива ситуации следва да бъдат стриктно спазвани за осигуряване на всеобщата безопасност.

## **8. Забранени и разрешени предмети на територията на Събития**

- 8.1. Внасянето на следните предмети и вещества са забранени на всички Събития организирани от нас: вещества, чиято употреба е забранена от закона; наркотични вещества и принадлежности за тяхната употреба; хладни, огнестрелни оръжия и други средства за самозащита (като например, но не само, всякакви размери ножове, газови пистолети, лютив спрей, боксове) или други опасни предмети, които могат да се използват като оръжия; запалими вещества или течности, включително аерозоли; маркери, спрейове; раници и чанти с вместимост по-голяма от 10 литра (т.е. с размери около 35x25x12 см); стъклени и пластмасови контейнери, стъклени/метални/пластмасови бутилки, метални чаши и твърди опаковки; плюшени играчки; играчки с дистанционно управление като коли, самолети, хеликоптери и други подобни; рогове; храна и алкохол; вода за един човек в разфасовка по-голяма от 0,5 литра; балони, надуваеми топки, запалими сфери, летящи фенери, както и фризбита и други летящи дискове; чадъри, факли, пръчки (вкл. селфи стикове); обемисти предмети, столове, кутии, шалтета, спални чували и палатки; велосипеди, скейтборди, ховърборди, електрически скутери и други превозни средства; всякакви животни, с изключение на кучета-водачи; лазери, лазерни писалки и сходни на тях светлинни устройства; водни пистолети, спрей бутилки и други, разпръскващи вода; музикални инструменти и озвучителни системи; мегафони; дронове и други летящи обекти; професионална фото и видео техника (включително, но не само, фотоапарати/камери със сменяем обектив); пиротехнически материали, вкл. фойерверки, бенгалски огън и др.; колани-вериги, обвити ремъци и колани със шипове (конусни шипове); флайери, които не са изрично разрешени от нас. В специалните условия на съответното Събитие могат да се посочват и други забранени предмети и вещества, като списъкът на тези други предмети и вещества може да бъде изменен до началото на Събитието.
- 8.2. Ако носите в себе си или в багажа си забранен предмет и/или вещество, няма да бъдете допуснати в зоната на Събитието. Имайте предвид, че някои бижута или други мърчандайз артикули (като вериги, шипове и т.н.) също могат да бъдат сметени за опасни и да не бъдете допуснати с тях в зоната на Събитието.
- 8.3. Не поемаме задължение да съхраняваме забранени предмети и вещества. Ако за дадено Събитие предлагаме услуга за съхранение на дрехи или вещи на посетители на Събитието (т.нар. „гардероб“), услугата е възможно да се предлага срещу заплащане. В такива случаи при приемане на вещи за съхранение ще отговаряме за загуба, погиване или повреждане на предадената ни за съхранение вещ до размер от 20 лв. Ако сте предали за съхранение вещи на по-голяма стойност, евентуално претърпяната вреда над размера на предела на отговорността ни е за Ваша сметка.
- 8.4. Като цяло в зоната на всяко Събитие е разрешено внасянето само на лични вещи и дрехи, напр.: слънцезащитен крем; репелент (препарат за предпазване от ухапване от насекоми), но е и такъв под формата на аерозол в опаковка под налягане; запалка; цигари/е-цигари; вода (в пластмасова бутилка до 0,5 литра); медикаменти (астма спрей, хапчета и др.); външна батерия за зареждане на телефон (powerbank); разтвор за контактни лещи; дезинфектант за ръце; инсулинова спринцовка (НЕ нормална спринцовка, а такава с много къса игла), максимално позволена е 1 спринцовка; малка бутилка инсулин.
- 8.5. Преценката дали даден предмет или вещество е разрешено или забранено за внасяне на територията на Събитието е на служителите, отговорни за пропускателния режим на входа на Събитието. Ако имате медицинско състояние, което изисква наличието у Вас на предмет или вещество, с което не Ви допускат на Събитието, следва своевременно да се свържете с нас, за да разрешим въпроса.

## **9. Храни и напитки**

- 9.1. С изключение на ограничено количество питейна вода, внасянето на храни и напитки в зоната на Събитие не е разрешено. За всяко Събитие, което организираме, осигуряваме достатъчно места, от които можете да закупите храна за бърза консумация, различни алкохолни и безалкохолни напитки.

- 9.2. Бира, високоградусов алкохол и освежаващи напитки се предлагат от баровете, които се разполагат на удобни места на няколко локации в зоната на Събитието. По принцип, не предвиждаме места с течаща питейна вода.
- 9.3. Забранено е да се дават, предлагат или продават алкохолни напитки и тютюневи изделия на лица под 18-годишна възраст, включително купуването на алкохол и цигари от пълнолетни, с цел предоставянето им на непълнолетни, независимо по чия инициатива и с чии средства (напр. по инициатива и със средства на непълнолетния). При констатирани нарушения на тази забрана лицето, закупило/предоставило алкохол или тютюнево изделие на непълнолетен, и непълнолетният ще бъдат отстранявани от Събитието.

## **10. Карти за консумация**

- 10.1. Закупуването на храни, напитки и други стоки и услуги в зоната на всяко Събитие ще се осъществява чрез използване на едно или няколко от следните средства за разплащане:
- 10.1.1. Чрез Fest Card - фестивална безконтактната карта за консумация;
- 10.1.2. Чрез безконтактна карта Mastercard – само и единствено за притежатели на безконтактна Mastercard® карта, без значение вида карта (дебитна или кредитна) и банката-издател.
- 10.2. Фестивалната безконтактна карта Fest Card™ се издава на специално обособени пунктовете за зареждане на карти за консумация, чието местоположение ще можете да видите на картата на съответното Събитие, публикувана в сайта на Събитието или на флаера, който ще получите при влизане на територията на Събитието. Картите могат да бъдат заредени със сума по избор (до 250лв.) и да бъдат използвани по време на всички дни на съответното Събитие. При заплащане на покупки с картата (напр. на барове за напитки), от картата ще бъде отнемана съответната сума като за всяка транзакция ще се издава бон, даващ информация за заплатената сума и оставащата наличност. Освен това, на гърба на фестивалната карта ще откриете QR код, който можете да сканирате със своя смартфон. При сканиране кода можете да проверите извършените операции, да получите информация за заредената сума, текущата наличност, изразходваните средства и др.
- 10.3. Една карта може да бъде използвана от няколко човека. За зареждането на фестивална карта можете да платите в брой, с дебитна или кредитна карта (Mastercard/Maestro/VISA).
- 10.4. Административната такса за обслужване на фестивалната карта е 1 лев и се приспада автоматично от общата сума, внесена в картата. Сумата от 1 лв. не се възстановява. Не можете да използвате фестивална карта, издадена на друго/предходно Събитие.
- 10.5. Оставащата в картата сума може да Ви бъде възстановена по всяко време по време на Събитието, на което сте я заредили и до 1 час след приключване на последното изпълнение на главната сцена от последния ден на Събитието. След този момент оставащи суми по фестивални карти няма да се възстановяват.
- 10.6. Всички притежатели на безконтактна Mastercard®, които използват своите карти на организирани от нас Събития, могат да се възползват и от допълнителни преференции, които се обявяват в официалната страница и/или сайт на съответното събитие:
- 10.7. Специалните условия на съответното Събитие могат да предвиждат различни опции и правила за разплащане в допълнение или вместо тези, посочени в тази т. 10.

## **11. Мърчъндайс**

- 11.1. Официалните артикули на съответното Събитие ще се продават ексклузивно в разположените за целта щандове в зоната на Събитието. Не препоръчваме закупуването на стоки от улични търговци.

Продуктите, които те предлагат, не са одобрени от нас и вероятността да попаднете на нискокачествени стоки е голяма.

## **12. Медицинска помощ**

- 12.1. Опазването на вашето здраве и здравето на околните е преди всичко лична отговорност. Препоръчително е с влизането на територията на Събитие да се информирате за позицията на пунктовете за оказване на първа помощ, за да сте подготвени в случай на нужда.
- 12.2. В случай на необходимост, може да се обърнете към служителите, които ще бъдат обозначени със специфичното характерно облекло. В случай на неотложна нужда от медицинска помощ може да се обърнете и към най-близо намиращия се служител, обслужващ Събитието, който ще ви съдейства във връзка с оказването на първа помощ.

## **13. Използване на мобилни телефони**

- 13.1. При съсредоточаването на много хора на едно място натоварването върху мобилните клетки, разпространяващи сигнал, е голямо. В тази връзка, за осъществяване на безпроблемна комуникация, ще полагаме усилия за това мобилните оператори да изграждат мобилни станции за повишаване на капацитета на разпространение на мобилни услуги.

## **14. Фотографии и видеозаписи**

- 14.1. По време на всяко Събитие се правят видео записи и снимки с цел отразяване на Събитието. С влизането си на територията на съответното Събитие Вие влизате на обществено място, поради което е възможно да бъдете заснети без за това да е необходимо Вашето разрешение или съгласие. Ако и доколкото такова съгласие е възможно да е необходимо, с приемането на тези Общи условия и влизането си на територията на Събитието, се приема, че давате съгласието си за:
  - 14.1.1. това да бъдете снимани с оглед създаването на снимки и видеоклипове;
  - 14.1.2. използването от наша страна на направените снимки и видеоклипове за целите на маркетинга и популяризирането на Събитията, които организираме.
- 14.2. Независимо от т. 14.1, по всяко време можете да възразите срещу видео или фото заснемането Ви. В такъв случай, в зависимост от обстоятелствата, при които заснемането се извършва и мястото и разпознаваемостта Ви в кадрите, които се заснемат, ще преустановим заснемането Ви и няма да използваме вече заснетия материал съгласно т. 14.1.2. За да изпълним това свое задължение, ще бъде необходимо да възразите срещу заснемането и писмено и да ни съдействате след края на Събитието, за да отстраним кадрите, в които Вие присъствате и е възможно да бъдете идентифицирани.
- 14.3. Запазваме си авторското право върху всички фотографии и видеоклипове, които е възможно да правим на организираните от нас Събития. Заснетите лица нямат право на възнаграждение за заснемането им и използването на направените фотографии и видеозаписи.

## **15. Отговорности на Фест Тийм**

- 15.1. Здравето Ви, личната Ви сигурност и сигурността на имуществото Ви е на първо място Ваша отговорност. По време на Събитие следва да избягвате действия и ситуации, които могат да увредят здравето Ви и да сигнализирате охранителите на Събитието, когато смятате, че здравето и животът Ви са застрашени. Също така, Вие носите отговорност за надзора и съхранението на личните си вещи. Наличието на охрана на дадено Събитие не представлява гаранция за това, че върху живота, здравето или имуществото Ви няма да има посегателства или за това, че ние или охранителите на Събитието ще

сме в състояние да предотвратим такова посегателство или да избегнем негативните му последици. Доколкото е допустимо от закона, изключваме отговорността си за вреди, причинени от или във връзка с всякакви такива посегателства.

- 15.2. Всеки посетител е длъжен да прецени дали нивата на шум от концертните изпълнения на Събитието, което посещава, са подходящи за неговия слух. Няма да носим отговорност, в случай на увреждане на слуха или други здравословни проблеми вследствие на високото ниво на шум на Събитие.
- 15.3. Няма да носим отговорност, ако не успеете да присъствате на Събитие, за което сте закупили билет, независимо от причината за отсъствието Ви, включително, но не само, поради заболяване, работа, неотложен случай или друго извънредно обстоятелство, включително когато сте били в състояние да посетите Събитието на първоначално обявената му дата, но не сте в състояние да го посетите на датата, за която е било отложено съгласно т. 18. Рискът от невъзможност за присъствие, включително поради отлагане на Събитие, е риск, който Вие се съгласявате да носите. Няма да възстановяваме цената на закупени билети, които са останали неизползвани поради невявяване на притежателя им на Събитието, независимо от причината за това.

## **16. Правила за поведение**

- 16.1. По време на Събитието, което посещавате, сте длъжни да спазвате всички общоприети норми за добро поведение, включително, но не само, да:
  - 16.1.1. не извършвате и да не подбуждате други лица към извършване на административни нарушения или престъпления, включително, но не само, актове на насилие или актове омраза, основана на етническа, религиозна, полова или друга идентичност или на какъвто и да е друг признак;
  - 16.1.2. използвате единствено изградените на територията на Събитието тоалетни и писоари за съответните си физиологични нужди, като същевременно не използвате тоалетните за извършването на дейности, чието извършване на публични места е забранено от закона или от настоящите Общи условия;
  - 16.1.3. не посещавате Събитието, ако сте болни или имате симптоми на високозаразно заболяване като заушка, варицела, едра шарка, COVID-19 и др.
- 16.2. Crowd surfing-ът е изрично забранен на всички Събития (както е и на всички големи фестивали в Европа).
- 16.3. Забранено е паленето на огън на територията на всички Събития.
- 16.4. Всички търговски или рекламни дейности на територията на организирано от нас Събитие са изрично забранени без предварителното ни писменото съгласие.

## **17. Отстраняване от Събитие**

- 17.1. Посетителите, които нарушават изискванията на настоящите Общи условия и на специалните условия на съответното Събитие, могат да бъдат отстранени от зоната на Събитието. Лице, което е било отстранено от зоната на Събитието няма право да влиза на територията на Събитието до края на деня, в който е било отстранено, освен ако е било отстранено за по-дълъг период съгласно т. 17.2.
- 17.2. Възможно е да ограничим достъпа до края на Събитието и/или до бъдещи Събития (за определен период от време или всички бъдещи Събития) на посетител, който е бил отстранен поради нарушение на т. 16.1.1, т. 16.2 или поради друго съществено нарушение на тези Общи условия или на специалните условия на Събитието, от което нарушителят е бил отстранен.



- 17.3. Посетител, отстранен от Събитие, независимо от периода, за който е бил отстранен, няма право нито на пълно, нито на частично възстановяване на стойността на билета си за Събитието.

## **18. Промени и отмяна на Събития**

- 18.1. Винаги полагаме максимални усилия да не променяме първоначално обявената дата или състав на изпълнителите на всички Събития, които организираме. Независимо от това, по независещи от нас причини е възможно да променяме както датата на Събитие (напр. поради извънредни обстоятелства като епидемии, пандемии, противоепидемични мерки и други форсмажорни обстоятелства), така и състава на изпълнителите, потвърдили участие в Събитието (напр. поради заболяване на изпълнители, едностранен отказ от участие на изпълнители, насрочване на нова дата на Събитието, за която даден изпълнител не може да потвърди участие и др. подобни). Също така, поради съображения за сигурност или поради други важни съображения, е възможно да правим размествания в разпределението на първоначално обявените зони на територията на Събитието. Доколкото извършената промяна по тази т. 18.1 не води до отмяна на Събитието съгласно т. 18.7, промяната ще се счита за разумна и приемлива за Вас.
- 18.2. При промяна на датата на Събитие ще се стремим новата дата да бъде възможно най-близка до първоначалната, като същевременно ще се стремим да запазим в максимална степен първоначално обявения състав на изпълнителите на Събитието.
- 18.3. При промяна на състава на изпълнителите, които ще участват в дадено Събитие, ще полагаме максимални усилия да осигурим заместващи изпълнители, които в максимална степен отговарят на профила (музикален стил, популярност) на изпълнителите, чието участие в Събитието е отпаднало.
- 18.4. При промяна на разпределението на зоните на територията на Събитието ще организираме новото разпределение така, че да запазим правата и статута на притежателите на различни категории билети. Когато при новото разпределение не могат да се обособят подходящи зони, съответстващи на различните категории билети, притежателите на по-висок клас билети ще бъдат компенсирани по друг подходящ начин, напр. чрез приоритетно (предварително) допускане до подходяща зона на Събитието.
- 18.5. Независимо от ангажиментите ни по т. 18.1 – 18.4, не гарантираме, че:
- 18.5.1. отложено Събитие ще бъде проведено в конкретен срок от първоначално обявената дата или че ще бъде проведено изобщо;
  - 18.5.2. първоначално обявен изпълнител в Събитие няма да отмени участието си в Събитието или че изпълнителят, с когото ще заменим отпадналия изпълнител, ще Ви допадне като изпълнител или че ще го приемете като „равностоен“ на отпадналия изпълнител;
  - 18.5.3. ще приемете компенсацията, която ще Ви предложим в случаите по чл. 18.4, за адекватна спрямо категорията на билета, който притежавате.
- 18.6. В случай на отлагане на Събитие своевременно ще обявим по реда на т. 19 информация за отлагането на Събитието, както и информация за новата дата, на която Събитието ще се проведе, ако тя е известна.
- 18.7. Събитие ще се смята за отменено, ако:
- 18.7.1. сме посочили това изрично заедно с или след публикацията на съобщението за отлагане на Събитието съгласно т. 18.6;
  - 18.7.2. в срок от 9 месеца от датата, за която Събитието е било първоначално обявено, не сме определили нова дата за провеждане на Събитието;

- 18.7.3. новата дата на провеждане на Събитието е повече от 18 месеца след датата, за която Събитието е било първоначално обявено; в този случай на новата дата ще се счита, че се провежда ново Събитие;
- 18.8. Ако не бъде обявено друго във връзка с отлагането и насрочването на нова дата на отложено Събитие:
- 18.8.1. билетите за отложеното Събитие ще важат и ще могат да бъдат използвани без презаверка на новата дата за провеждане на Събитието;
- 18.8.2. няма да възстановяваме цени на билетите, закупени за отложеното Събитие.
- 18.9. При промени в Събития няма да възстановяваме цената на закупени билети, освен в следните случаи:
- 18.9.1. когато Събитие бъде отменено съгласно т. 18.7;
- 18.9.2. когато повече от 50% от първоначално обявения изпълнителски състав за Събитие бъде променен; за целите на това изчисление, няма да се включват промените, които се извършват по-малко от 30 дни преди датата провеждане на Събитието.
- 18.10. Във всички случаи на промяна или отмяна на Събитие, включително в случаите, в които възстановяваме цената на закупени билети за Събитието, потребителите нямат право на възстановяване на разходи от какъвто и да е вид (като разходи за настаняване, транспортни разходи, такси за обработка и т.н.).
- 18.11. Във всички случаи, в които ще предоставяме възможност за връщане на билети и възстановяване на цената им съгласно т. 18.9, ще оповестяваме процедурата, условията и сроковете за това по реда на т. 19. Във всички такива случаи ще имате възможност да върнете Вашия билет през период, който няма да бъде по-кратък от 14 дни от датата на съобщението по предходното изречение.
- 18.12. При възстановяване на цената на закупени билети ще имаме право да удържим малка част от подлежащата на възстановяване сума, за да покрием част от разходите си, свързани с организацията на отмененото Събитие, включително за продажбата на билета, който връщате. Размерът на сумата, която ще удържаме може да варира, но обикновено възлиза на приблизително 10 процента от общата стойност за закупения билет.

## **19. Съобщения**

- 19.1. Всички съобщения и обявления, свързани с провеждането на и промени в Събитията, които организираме, ще публикуваме онлайн на нашия уебсайт ([festteam.bg](http://festteam.bg)), в профила ни във Facebook ([facebook.com/festteambg](https://facebook.com/festteambg)), в профила на съответното Събитие (на нашия уебсайт и във Facebook), както и на уебсайта на разпространителите на билети, които сме използвали за съответното Събитие. Ако при закупуването на билет сте предоставили имейл адрес, ще Ви изпратим съответната информация и по имейл (за целта е препоръчително да се уверите, че не сте се отказали от получаването на имейл съобщения в настройките на съответната платформа за продажба на билети).
- 19.2. Събитията, които организираме се радват на широк обществен отзвук, поради което е възможно да узнаете за промяна или отмяна на Събитие от познати, приятели и от информационни канали и публикации, различни от тези по т. 19.1. Независимо от това, Ваше задължение е периодично да проявявате каналите за комуникация по т. 19.1, за да се информирате за важни промени, засягащи провеждането на Събитието, за което сте закупили билет. Няма да носим отговорност, ако не сте узнали за промяна в Събитие (включително отмяна), съответно не сте упражнили свое право, ако информация за промяната е била налична съгласно т. 19.1.

## **20. Жалби и сигнали срещу нас**

- 20.1. Ние поддържаме организация за разглеждане на жалби на посетители на организирани от нас Събития и лица, закупили билети за такива Събития. При постъпване на жалби във връзка с нашата дейност ние регистрираме, разглеждаме и отговаряме на такива жалби в срок до един месец от датата на постъпването им. Също така, ние анализираме постъпилите жалби и предприемаме мерки за отстраняване на слабости в дейността ни, констатирани въз основа на жалбите. Когато получим жалба, която по наша преценка е свързана с дейността на трето лице (напр. доставчик на стоки или услуги, които са били предлагани на дадено Събитие), ние препращаме жалбата на това трето лице в тридневен срок от получаването ѝ.
- 20.2. Можете да подавате жалби и сигнали срещу нашата дейност и пред Комисията за защита на потребителите (КЗП). Жалбите, сигналите и предложенията се подават до КЗП лично в писмена форма на хартиен носител в някой от регионалните центрове на КЗП или по електронен път чрез електронната форма за подаване на жалба/сигнал на уебсайта на КЗП. Законният срок за разглеждане на жалбите е един месец. След приключването на проверката по жалбата/сигнала, подателят се уведомява за резултата по същия път, по който е подал жалбата/сигнала си.

## **21. Приложимо право и решаване на спорове**

- 21.1. Настоящите Общи условия и всички аспекти на отношенията между нас и Вас ще бъдат подчинени на законодателството на Република България. Всички спорове помежду ни, произтичащи от тези Общи условия, от специалните условия на Събитие и договора помежду ни, ще бъдат решавани от компетентния съд в гр. София.
- 21.2. Потребителските спорове помежду ни могат да бъдат решавани и по извънсъдебен ред с помощта на функциониращите към Комисията за защита на потребителите, Общи помирителни комисии за разглеждане на потребителски спорове. Повече информация за алтернативното (извънсъдебно) решаване на спорове и за дейността на помирителните комисии, може да бъде получена от Комисията за защита на потребителите на адрес гр. София 1000, пл. „Славейков“ № 4А, тел. 02 9330 588, интернет страница [kzp.bg](http://kzp.bg), имейл: [adr.sofia@kzp.bg](mailto:adr.sofia@kzp.bg), както и от Европейския потребителски център на адрес гр. София, ул. „Бачо Киро“ № 14, тел. 02 986 76 72, интернет адрес [ecc.bg](http://ecc.bg), имейл: [info@ecc.bg](mailto:info@ecc.bg).
- 21.3. Ако сте закупили билет за Събитие онлайн, можете да използвате и Европейската платформа за онлайн решаване на спорове, достъпна на интернет адрес <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>.

## **22. Други разпоредби**

- 22.1. Възможно е да изменяме настоящите Общи условия, както и специалните условия на всяко Събитие, по всяко време, като ще оповестяваме това своевременно по реда на т. 19. Ако не е посочено друго в съобщението за съответното изменение, изменението на Общите условия и на съответните специални условия ще има действие от датата на публикацията на съответното съобщение за изменение.
- 22.2. Когато специалните условия на Събитие противоречат на настоящите Общи условия, водещи ще бъдат специалните условия на Събитието.
- 22.3. Настоящите Общи условия влизат в сила от 01.01.2021 г. Общите условия ще се прилагат към всички Събития, които предстои да бъдат проведени след тази дата.