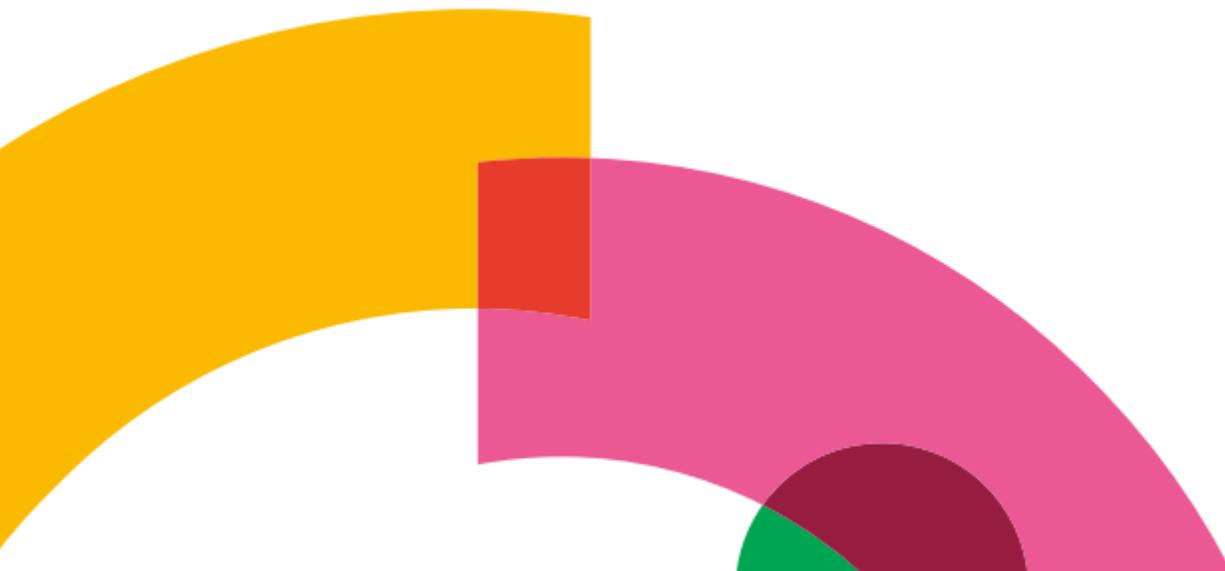




**ДИРЕКЦИЯ ВСЕМИРНОГО  
ФЕСТИВАЛЯ МОЛОДЁЖИ**  
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Приложение № 3  
к Положению о сервисном  
сопровождении клиентских групп

**КОДЕКС КЛИЕНТСКИХ ГРУПП**  
автономной некоммерческой организации  
**«Дирекция Всемирного фестиваля молодежи»**



## **1. Основные понятия и сокращения**

1.1. Для целей настоящего положения используются следующие основные понятия и сокращения:

**Организатор** – юридическое лицо, осуществляющее общую организацию и руководство Мероприятием. АНО «ДВФМ» может выступать в роли Организатора либо привлекаться Организатором для реализации Мероприятия в качестве оператора, соорганизатора, технического организатора или в ином качестве на основании договоров, соглашений или иных договоренностей;

**Клиентская группа** – категория лиц, объединенная в группу в соответствии с целью участия в мероприятии и (или) выполняемыми функциональными обязанностями. Представитель Клиентской группы может относиться к одной из следующих категорий:

– **Участник** – представитель Клиентской группы, прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора:

– **Российский участник** – гражданин Российской Федерации или лицо, имеющее множественное гражданство, включающее гражданство Российской Федерации, постоянно проживающее на территории Российской Федерации, достигшее возраста от 14 до 35 лет включительно на момент проведения Мероприятия;

– **Иностранный участник** – гражданин иностранного государства или лицо, имеющее множественное гражданство, достигшее возраста от 14 до 35 лет включительно на момент проведения Мероприятия;

– **Соотечественник** – гражданин Российской Федерации, постоянно проживающий на территории иностранного государства, достигший возраста от 14 до 35 лет включительно на момент проведения Мероприятия;

– **Иностранный участник, проживающий на территории Российской Федерации** – гражданин иностранного государства, постоянно проживающий на территории Российской Федерации, достигший возраст от 14 до 35 лет включительно на момент проведения Мероприятия;

– **Сопровождающий участника** – представитель Клиентской группы без возрастных ограничений, сопровождающий участников в возрасте от 14 до 17 лет или участников с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 14 до 35 лет, прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем

Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора;

– **Волонтер** – гражданин Российской Федерации или иностранного государства в возрасте от 16 лет (в зависимости от правил Мероприятия), участвующий в подготовке и проведении Мероприятия на безвозмездной основе в соответствии с Федеральным законом от 11 августа 1995 г. №135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» и правилами, утвержденными АНО «ДВФМ», прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора;

– **Гость** – представитель Клиентской группы без возрастных ограничений, приглашенный для присутствия на Мероприятии, прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора;

– **Почетный гость** – представитель Клиентской группы без возрастных ограничений, приглашенный для присутствия на Мероприятии в качестве высокопоставленного гостя, прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора;

– **Сопровождающий гостя** – представитель Клиентской группы без возрастных ограничений, сопровождающий гостей, (или) почетных гостей и(или) экспертов, прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора;

– **Эксперт** – представитель Клиентской группы без возрастных ограничений, осуществляющий деятельность по трансляции профильных знаний и консультированию в рамках программы Мероприятия, прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора;

– **Артист** – представитель Клиентской группы без возрастных ограничений, осуществляющий деятельность в рамках Культурной программы (или аналогичных событий в рамках Мероприятия), прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия

в соответствующем Мероприятии, а также получивший официальное приглашение от Организатора;

– **СМИ** – представитель Клиентской группы без возрастных ограничений, осуществляющий профессиональную деятельность по освещению Мероприятия в средствах массовой информации, включая но не ограничиваясь: журналистов, корреспондентов, блогеров, медиаменеджеров, операторов, членов съемочных групп и иных специалистов медиа-сферы, прошедший регистрацию на Платформе и Аккредитационные процедуры для участия в соответствующем Мероприятии, а также получивший приглашение от Организатора;

**Мероприятие** – организованное действие или совокупность действий, направленных на осуществление определенной цели;

**Культурная программа** – комплекс творческих, художественных, интерактивных и общественных активностей, обеспечивающих создание единого эмоционального и визуального пространства, способствующего формированию у Участников чувства сопричастности, вдохновения и открытого диалога культур;

**Проезд** – услуга по организации перемещения представителя Клиентской группы от места отправления до места проведения Мероприятия и обратно, осуществляя воздушным, железнодорожным или иным видом транспорта;

**Трансфер** – услуга по обеспечению перевозки представителя Клиентской группы между объектами инфраструктуры (транспортными объектами, местами размещения, программными объектами Мероприятия) в месте проведения Мероприятия;

**Размещение** – услуга по предоставлению представителю Клиентской группы места для проживания (номера в гостинице, иного аналогичного помещения) на период проведения Мероприятия;

**Питание** – услуга по обеспечению представителя Клиентской группы питанием (завтрак, обед, ужин, кофе-брейк, фуршет) в установленное время и в установленных местах в период проведения Мероприятия;

**Медицинское страхование** – услуга по предоставлению представителю Клиентской группы полиса медицинского страхования на период проведения Мероприятия;

**Сервисы** – услуги проезда, трансфера, размещения, питания и медицинского страхования, которые организуются представителями Клиентских групп мероприятия самостоятельно, за счет АНО «ДВФМ» или за счет иной направляющей стороны;

**Сервисное сопровождение** – организационный процесс, в рамках которого АНО «ДВФМ» предоставляет Клиентским группам один или несколько сервисов (проезд, трансфер, размещение, питание, медицинское страхование);

**Аkkредитационные процедуры** – это комплекс мероприятий, направленных на идентификацию и предоставление прав доступа представителям Клиентских групп в зону проведения Мероприятия.

**Международная платформа возможностей** – информационный ресурс АНО «ДВФМ», представленный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [wyffest.com](http://wyffest.com), включающий все его веб-страницы, поддомены, сервисы и функциональные возможности (далее – Платформа);

**Личный кабинет** – специальный раздел на Платформе с данными представителя Клиентской группы;

**Кодекс Клиентских групп** – документ, устанавливающий правила поведения и порядок получения сервисов представителями Клиентских групп, обязательный для соблюдения, размещаемый в личном кабинете на Платформе и подлежащий ознакомлению до подтверждения участия в мероприятии;

## 2. Общие положения

2.1. Настоящий Кодекс определяет правила поведения и порядок получения сервисов для всех представителей Клиентских групп на мероприятиях автономной некоммерческой организации «Дирекция Всемирного фестиваля молодежи» (далее – АНО «ДВФМ», Дирекция).

2.2. Подтверждая ознакомление с Кодексом Клиентских групп на Платформе, представитель Клиентской группы принимает его условия и обязуется их соблюдать.

2.3. АНО «ДВФМ» вправе отказать в предоставлении Сервисов или аннулировать их в случае несоблюдения представителями Клиентских групп положений Кодекса Клиентских групп.

## 3. Общие положения о Сервисном сопровождении

3.1. Сервисы представляются только представителям Клиентских групп, зарегистрированным на Платформе.

3.2. Сервисы предоставляются только на время проведения Мероприятия. Даты заезда и выезда определяются АНО «ДВФМ». Предоставление Сервисов в другие сроки не предусмотрено.

3.3. АНО «ДВФМ» самостоятельно определяет перечень Сервисов и состав представителей Клиентских групп для их получения.

3.4. Представитель Клиентской группы обязан подтвердить свое участие в Мероприятии через Личный кабинет на Платформе в течение 48 часов с момента получения приглашения. Факт подтверждения означает согласие с условиями Кодекса.

3.5. Нарушение срока подтверждения участия влечет за собой аннулирование приглашения.

3.6. Информация о предоставляемых Сервисах, направляется на электронную почту представителя Клиентской группы, указанную при регистрации, а также отображается в Личном кабинете. Представитель Клиентской группы несет ответственность за актуальность и работоспособность указанного адреса электронной почты.

3.7. Обращения представителей Клиентских групп, связанные с Сервисным сопровождением, принимаются АНО «ДВФМ» исключительно через официальные каналы связи, указанные на Платформе.

3.8. Представитель Клиентской группы вправе самостоятельно за свой счет организовать дополнительные Сервисы в процессе следования к месту проведения Мероприятия и обратно, а также перемещения между программами Мероприятия,

3.9. Изменение предоставленных Сервисов со стороны АНО «ДВФМ» осуществляется исключительно при наличии технических ошибок, препятствующих использованию Сервисов или участию в Мероприятии. Изменение Сервисов по субъективным причинам представителя Клиентских групп, включая требования повышенного комфорта или изменения класса обслуживания, не производится.

3.10. Представитель Клиентской группы вправе организовать Сервисы за свой счет, уведомив АНО «ДВФМ» при регистрации на Мероприятие или незамедлительно после отказа от Сервисов, предоставленных АНО «ДВФМ». В этом случае Сервисы, предоставленные АНО «ДВФМ», аннулируются.

3.11. Все расходы, понесенные при самостоятельной организации Сервисов, не подлежат возмещению со стороны Дирекции.

## 4. Виды Сервисов и правила использования

### 4.1. Проезд

4.1.1. Дирекция организует вариант проезда с 1 местом для багажа, пересадками любой продолжительности и при котором пункт отправления совпадает с пунктом возвращения. Нормы провоза багажа определяются тарифом перевозчика.

4.1.2. АНО «ДВФМ» размещает проездные билеты или информацию, необходимую для следования в Личном кабинете представителя Клиентской группы, и направляет уведомление на электронную почту, которую он указал при регистрации на Платформе.

4.1.3. Представитель Клиентской группы обязан проверить, подтвердить или отклонить в Личном кабинете проездные билеты в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения проездных билетов. При нарушении срока АНО «ДВФМ» вправе аннулировать проездные билеты.

4.1.4. Представитель Клиентской группы обязан уведомить АНО «ДВФМ» о наличии ошибок в данных, указанных в билетах, через Личный кабинет.

4.1.5. После подтверждения билетов все последствия ошибок в данных, указанных в билетах, включая расходы на их исправление, несет представитель Клиентской группы.

4.1.6. При обнаружении ошибок в данных, указанных в билетах, в день отправления представитель Клиентской группы самостоятельно обращается к перевозчику для устранения ошибки.

4.1.7. В случае опоздания, неявки на рейс либо отказа от участия в Мероприятии или программах Мероприятия представитель Клиентской группы самостоятельно за свой счет организует проезд по маршруту, проездные билеты для которого были аннулированы.

4.1.8. В случае несогласия с предложенным маршрутом представитель Клиентской группы вправе организовать проезд самостоятельно за свой счет, уведомив об этом АНО «ДВФМ».

4.1.9. Представитель Клиентской группы, организующий проезд за свой счет или за счет направляющей стороны, обязан в установленный в Личном кабинете и в массовых информационных рассылках срок внести в Личный кабинет достоверные данные проездных билетов с приложением их электронных копий. При предоставлении недостоверной информации либо приобретении билетов на даты и время, не соответствующие доведенным рекомендациям, АНО «ДВФМ» вправе не предоставлять связанные с этим

Сервисы (Трансфер, Размещение, Питание). В таких случаях представитель Клиентской группы самостоятельно организует и оплачивает необходимые Сервисы.

4.1.10. В случае, если Представитель Клиентской группы, организующий проезд за свой счет или за счет направляющей стороны, не внес в Личный кабинет достоверные данные проездных билетов с приложением их электронных копий, АНО «ДВФМ» оставляет за собой право аннулировать направленное приглашение на Мероприятие.

4.1.11. При предоставлении недостоверной информации или приобретении билетов на даты и время, не соответствующие доведенным рекомендациям, АНО «ДВФМ» вправе не предоставлять связанные с этим Сервисы (Трансфер, Размещение, Питание). В таком случае, представитель Клиентской группы самостоятельно организует и оплачивает необходимые Сервисы.

## **4.2. Размещение**

4.2.1. Размещение организуется с учетом инфраструктурных условий Мероприятия, а также возрастных, гендерных, региональных, национальных, религиозных особенностей и ограничений по здоровью. Конкретные места, номера и этажи для размещения определяются Дирекцией.

4.2.2. Ранний заезд, поздний выезд и иное дополнительное размещение по желанию представителя Клиентской группы осуществляются им самостоятельно за свой счет при наличии свободных номеров и по тарифам места размещения.

## **4.3. Питание**

4.3.1. Питание предоставляется в соответствии с типом, указанным в Личном кабинете. Представитель Клиентской группы несет полную ответственность за достоверность предоставленной информации о состоянии здоровья и диетических ограничениях.

## **4.4. Трансфер**

4.4.1. Трансфер предоставляется согласно утвержденному Дирекцией плану-графику.

4.4.2. Если представитель Клиентской группы не воспользовался выделенным трансфером по любым причинам, он самостоятельно организует Трансфер за свой счет.

## **4.5. Медицинское страхование**

4.5.1. Медицинское страхование предоставляется строго на даты официального проведения Мероприятия и только гражданам иностранных государств.

4.5.2. Физические или электронные экземпляры страховых полисов могут не предоставляться до момента возникновения необходимости в медицинском вмешательстве.

4.5.3. Представители Клиентских групп, организующие проезд к месту проведения Мероприятия полностью за свой счет, обязаны самостоятельно оформить и оплатить полис медицинского страхования, действующий на территории страны проведения Мероприятия.

## **5. Обязанности представителей Клиентских групп**

5.1. Представитель Клиентской группы обязуется:

5.1.1. Соблюдать законодательство Российской Федерации.

5.1.2. Выполнять требования миграционного законодательства Российской Федерации, стран следования, транзита и пребывания.

5.1.3. Нести ответственность за соответствие документов требованиям стран следования, транзита и пребывания, и последствия, вызванные несоответствием документов.

5.1.4. Своевременно предоставлять АНО «ДВФМ» достоверную и полную информацию, документы для участия в Мероприятии.

5.1.5. Немедленно сообщать АНО «ДВФМ» об изменениях в планах или документах.

5.1.6. Соблюдать правила перевозчиков и мест размещения, сроки и цели поездки.

5.1.7. Нести ответственность за необходимые и дополнительные Сервисы, организованные по своему желанию самостоятельно.

5.1.8. Нести ответственность за сохранность своих личных вещей.

## **6. Общие правила поведения представителей Клиентских групп**

6.1. Представитель Клиентской группы обязуется:

6.1.1. Соблюдать принципы равноправия и взаимоуважения, не допуская дискриминации по признакам пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного или должностного положения, возраста, отношения к религии, убеждений или любых иных обстоятельств.

6.1.2. Воздерживаться от любых действий, носящих дискриминационный или ксенофобный характер.

6.1.3. Не использовать ненормативную лексику, бранные или оскорбительные выражения.

6.1.4. Соблюдать правила личной безопасности и не создавать угрозу для жизни, здоровья и имущества окружающих.

6.1.5. Не употреблять, не приобретать и не распространять алкогольные напитки, наркотические средства, психотропные или иные одурманивающие вещества в период проведения Мероприятия.

6.1.6. Не появляться в месте проведения Мероприятия или на связанных с ним программах в состоянии алкогольного, наркотического или иного опьянения.

6.1.7. Бережно относиться к окружающей среде, не причиняя вреда зеленым насаждениям, животным, объектам культурного и природного наследия.

6.1.8. Не демонстрировать символику или атрибутику организаций, запрещенных на территории Российской Федерации.

6.1.9. Не осуществлять любую несанкционированную агитационную, рекламную или пропагандистскую деятельность, включая демонстрацию и распространение материалов политического, идеологического или религиозного характера.

## **7. Ограничительные меры**

7.1. Если представитель Клиентской группы нарушает Кодекс, то он может быть отстранен от Мероприятия, в котором принимает участие, и от следующих Мероприятий.

7.2. Если представитель Клиентской группы отстранен от Мероприятия, в котором принимает участие, Сервисы перестают предоставляться.