

**ВСЕМИРНЫЙ
ФЕСТИВАЛЬ
МОЛОДЁЖИ**



КОДЕКС КЛИЕНТСКИХ ГРУПП

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Основные понятия и сокращения.....	3
3. Общие правила поведения во время мероприятий.....	5
4. Общие требования к иностранным представителям Клиентских групп.....	6
5. Порядок предоставления сервисов	7
6. Ограничительные меры.....	9



1. Общие положения

1.1. Кодекс клиентских групп мероприятий разработан с целью обеспечения комфортных условий для международного молодежного сотрудничества и содержит основные обязанности и правила поведения участника на мероприятиях АНО «Дирекция Всемирного Фестиваля молодежи» (далее – Дирекция).

1.2. Кодекс клиентских групп утвержден на основании положения Дирекции от 20.05.2024 № П-20.05.2024-1.

1.3. Все участники мероприятий обязаны соблюдать кодекс клиентских групп.

1.4. Все представители клиентских групп, задействованные в мероприятиях Дирекции обязаны соблюдать кодекс клиентских групп, размещенного на официальном сайте Дирекции и правила, установленные организаторами мероприятий.

2. Основные понятия и сокращения

2.1. В кодексе клиентских групп используются следующие основные понятия и сокращения:

– **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** – клиентская группа, представители которой прошли регистрацию на официальном сайте и получили приглашение на мероприятие от Дирекции:

- **Российский участник** – гражданин Российской Федерации, гражданин, имеющий множественное гражданство, одно из которых гражданство Российской Федерации, которому на момент проведения мероприятия исполнилось от 14 до 35 лет включительно;

- **Иностранный участник** – гражданин иностранного государства; гражданин, имеющий множественное гражданство, которому на момент проведения мероприятия исполнилось от 14 до 35 лет включительно;

- **Соотечественник** – гражданин Российской Федерации, постоянно проживающий на территории другой страны, которому на момент проведения мероприятия исполнилось от 14 до 35 лет включительно;

- **Иностранный участник, проживающий на территории Российской Федерации** – гражданин иностранного государства, проживающий на территории Российской Федерации, которому на момент проведения мероприятия исполнилось от 14 до 35 лет включительно.

– **Сопровождающий участника** – клиентская группа без возрастных ограничений, представители которой являются сопровождающими участников в возрасте от 14 до 17 лет или участников с ограниченными возможностями в возрасте от 14 до 35 лет, прошли регистрацию на официальном сайте и получили приглашение на мероприятие от Дирекции.

– **Волонтер** – клиентская группа, представители которой являются гражданами Российской Федерации или гражданами иностранного государства в возрасте от 16 лет, в зависимости от правил мероприятия, участвуют в мероприятии или в его подготовке на основании Федерального закона от 11 августа 1995 г. №135-ФЗ «О благотворительной деятельности и добровольчестве (волонтерстве)» и руководствуются правилами, утвержденными Дирекцией в рамках мероприятия без предоставления денежного вознаграждения за осуществляемую деятельность, прошли регистрацию на официальном сайте и получили приглашение на мероприятие от Дирекции.

– **Гость** – клиентская группа без возрастных ограничений, представители которой приглашены присутствовать на мероприятии, прошли регистрацию на официальном сайте и получили приглашение на мероприятие от Дирекции.

– **Почетный гость** – клиентская группа без возрастных ограничений, представители которой приглашены присутствовать на мероприятии в роли высокопоставленных гостей, прошли регистрацию на официальном сайте и получили приглашение на мероприятие от Дирекции.

– **Сопровождающий гостя** – клиентская группа без возрастных ограничений, представители которой являются сопровождающими гостей и (или) почетных гостей, прошли регистрацию на официальном сайте и получили приглашение на мероприятие от Дирекции.

– **Эксперт** – клиентская группа без возрастных ограничений, представители которой осуществляют функционал, связанный с трансляцией профильных знаний и консультированием в рамках деловой программы, прошли регистрацию на официальном сайте и получили приглашение на мероприятие от Дирекции.

– **Мероприятие** – организованное действие или совокупность действий, направленных на осуществление определённой цели.

– **Конкурсная комиссия** – коллегиальный орган, сформированный организатором мероприятия из представителей Дирекции, представителей партнерских Дирекции, экспертов мероприятий, обладающих профильными знаниями в той или иной области.

– **Сервисы** – услуги, которые безвозмездно предоставляются представителям клиентских групп мероприятия.

– **Сайт** – официальный сайт Дирекции в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://wyffest.com>.

– **Личный кабинет** – специальный раздел на официальном сайте Дирекции с данными представителя клиентской группы.

– **Виза** – выданное (оформленное – в части, касающейся единой электронной визы) уполномоченным государственным органом разрешение на въезд в Российскую Федерацию и пребывание в Российской Федерации или транзитный проезд через территорию Российской Федерации по действительному документу, удостоверяющему личность иностранного гражданина или лица без гражданства и признаваемому Российской Федерацией в этом качестве.

– **Визовое приглашение** – документ, в том числе электронный документ, являющийся основанием для выдачи иностранному гражданину Визы, либо для въезда в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, в случаях, предусмотренных федеральным законом или международным договором Российской Федерации.

– **Миграционная карта** – документ, который является документом, который содержит сведения об иностранном гражданине, въезжающем в Российскую Федерацию, а также служит для контроля за его временным пребыванием в Российской Федерации (подтверждает право представителя клиентской группы на временное пребывание на территории Российской Федерации).

– **План поездки** – документ, размещенный в личном кабинете на официальном сайте Дирекции, в котором содержится маршрут и билеты для поездки представителя клиентской группы.

– **Справочник участника** – документ, размещенный в личном кабинете на официальном сайте Дирекции, в котором содержится основная информация для участия в мероприятии.

– **Основной список участников** – список участников, приглашенных на мероприятие.

– **Резервный список участников** – список претендентов на участие в мероприятии, не вошедших в основной состав. При изменении списков основного состава претенденты из резерва могут быть рассмотрены повторно и приглашены к участию в мероприятии.

3. Общие правила поведения во время мероприятий

3.1. Представители Клиентской группы на Мероприятии обязаны:

– соблюдать законодательство Российской Федерации, уважать социальное устройство, обычаи, традиции, религиозные верования Российской Федерации;

– соблюдать правила въезда в Российскую Федерацию, выезда из Российской Федерации и пребывания там, а также в странах транзитного проезда;

- выстраивать общение на принципах равенства прав и свобод человека и гражданина независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств;

- соблюдать меры собственной безопасности и не создавать угрозу безопасности жизни и здоровью окружающих;

- сохранять окружающую среду, бережно относиться к памятникам природы, истории и культуры в Российской Федерации.

3.2. Представителям Клиентской группы на Мероприятии запрещается:

- участвовать в действиях и совершать действия, которые направлены на дискриминацию по признаку пола, расы, цвета кожи, этнического, национального или социального происхождения, инвалидности, возраста, языка, отношения к религии, политических или иных убеждений, по месту рождения, финансовому состоянию или по причине любого другого отличия;

- использовать в речи бранные слова, другие нецензурные выражения;

- распространять и употреблять во время Мероприятий спиртные напитки, наркотические средства, любые психотропные и потенциально опасные психоактивные, одурманивающие вещества;

- находиться во время Мероприятий в состоянии опьянения;

- причинять вред зеленым насаждениям, представителям животного мира, объектам культурного и природного наследия;

- демонстрировать символику организаций и движений, запрещенных на территории Российской Федерации;

- демонстрировать и распространять любые материалы рекламного и агитационного содержания, в том числе любые сообщения политического, идеологического и религиозного характера.

4. Общие требования к иностранным представителям Клиентских групп

4.1. Во время регистрации на Мероприятие документ, удостоверяющий личность иностранного представителя Клиентской группы, должен быть действительным не менее 6 (шести) месяцев после окончания срока действия Визы и позволять пересекать государственную границу Российской Федерации.

4.2. Внутренний паспорт иностранных представителей Клиентской группы из Республики Армения, Республики Беларусь, Республики Казахстан, Киргизской Республики должен быть действительным в течение всего времени проведения Мероприятия.

4.3. При пересечении государственной границы Российской Федерации иностранный представитель Клиентской группы обязан предъявить действительный документ, удостоверяющий личность, Визу (при необходимости), Визовое приглашение (при необходимости).

4.4. Иностранный представитель Клиентской группы обязан выехать из Российской Федерации до истечения срока действия Визы.

4.5. Иностранный представитель Клиентской группы, который прибыл в безвизовом порядке, обязан выехать из Российской Федерации не позднее, чем через 90 (девяносто) суток после въезда, в случае, если законодательством Российской Федерации не установлен другой срок. При этом срок временного пребывания в Российской Федерации не может превышать 90 (девяносто) суток суммарно в течение каждого периода в 180 (сто восемьдесят) суток.

4.6. При въезде в Российскую Федерацию иностранный представитель Клиентской группы обязан получить и заполнить Миграционную карту. В Миграционной карте должна стоять отметка о въезде на территорию Российской Федерации.

4.7. Миграционная карта должна быть заполнена на русском языке или буквами латинского алфавита.

4.8. Иностранный представитель Клиентской группы обязан сохранять отрывную часть Миграционной карты во время пребывания на территории Российской Федерации.

4.9. При выезде из Российской Федерации иностранный представитель Клиентской группы обязан отдать на пограничном контроле отрывную часть Миграционной карты.

4.10. В случае порчи или утраты миграционной карты иностранный представитель Клиентской группы обязан сообщить об этом Дирекции и самостоятельно обратиться в ближайшее отделение полиции для получения дубликата в течение 1 (одного) календарного дня. Контакты Дирекции находятся в Справочнике участника.

4.11. В случае утери Миграционной карты и (или) документа, удостоверяющего личность администрация места размещения в праве отказать иностранному представителю Клиентской группы в заселении.

5. Порядок предоставления сервисов

5.1. Сервисы включают в себя:

- проезд в одну или обе стороны;
- одно-, двух- или трехразовое питание;
- одно-, двух- или трехместное размещение;
- групповой и (или) индивидуальный трансфер в местах проведения Мероприятия.

5.2. Дирекция самостоятельно определяет перечень Сервисов для каждого Мероприятия и каждой Клиентской группы.

5.3. Информацию о Сервисах Дирекция направляет каждому представителю Клиентской группы на этапе его приглашения к участию в Мероприятии.

5.4. Представитель Клиентской группы получает Сервисы только после подтверждения своего участия в Мероприятии в Личном кабинете.

5.5. Представитель Клиентской группы обязан подтвердить свое участие в Мероприятии в Личном кабинете в течение 72 (семидесяти двух) часов с момента получения приглашения от Дирекции. В ином случае Дирекция в праве аннулировать приглашение на Мероприятие.

5.6. Представитель Клиентской группы получает Сервисы только на время проведения Мероприятия. Даты заезда и выезда для каждой Клиентской группы определяются

Дирекцией, приобретение проездных билетов в другие сроки не предусмотрено.

5.7. Дирекция в праве принять решение о внесении изменений в даты и маршрут поездки на основании обращения представителя Клиентской группы или по не зависящим обстоятельствам от представителя Клиентской группы и Дирекции.

5.8. Дирекция организует наиболее удобный, безопасный и экономически выгодный вариант проезда для представителей Клиентской группы, в том числе, учитывая необходимость пересадки в городе получения визы.

5.9. Одному представителю Клиентской группы в течение одного календарного года может быть предоставлено сервисное сопровождение не более 3 (трех) раз. При этом Дирекция в праве увеличивать количество сервисного сопровождения на одного представителя Клиентской группы, принимая во внимание необходимость его участия в Мероприятии.

5.10. Представитель Клиентской группы самостоятельно оплачивает и организует:

- проезд от места своего проживания до места отправления и обратно;
- все необходимое в период длительной пересадки или оформления Визы, в том числе размещение и питание в этот период;
- все необходимое для комфортного пребывания во время проведения Мероприятия.

5.11. Представитель Клиентской группы может самостоятельно организовать Сервисы за свой счет (проезд в одну или обе стороны, питание, размещение) и обязан сообщить об этом Дирекции во время регистрации на Мероприятие. Понесенные расходы для самостоятельной оплаты Сервисов Дирекцией не возмещаются.

5.12. Если представитель Клиентской группы при регистрации на Мероприятие ошибочно подтверждает готовность организации проезда за свой счет, Дирекция в праве аннулировать приглашение на Мероприятие и занести его в Резервный список. При изменении списков основного состава представитель Клиентской группы из Резервного списка может быть рассмотрен повторно и приглашен к участию в Мероприятии.

5.13. Обратный проезд представителю Клиентской группы Дирекция организует в пункт, из которого он отправляется на Мероприятие.

5.14. Дирекция размещает План поездки в Личном кабинете представителя Клиентской группы и направляет уведомление на электронную почту, которую он указал при регистрации на Сайте.

5.15. Представитель Клиентской группы обязан подтвердить или отклонить в Личном кабинете План поездки в течение 72 (семидесяти двух) часов с момента получения Плана поездки, если другое не указано в письме от Дирекции. В ином случае Дирекция в праве аннулировать План поездки.

5.16. Если в Пlane поездки представителем Клиентской группы обнаружена ошибка

он обязан отклонить План поездки в Личном кабинете и сообщить об ошибке Дирекции в течение 48 (сорока восьми) часов с момента получения Плана поездки, но не позднее 1 (одного) календарного дня до отправления. В ином случае представитель Клиентской группы самостоятельно обращается к оператору перевозки и устраняет ошибку за свой счет без участия Дирекции.

5.17. В случае опоздания или неявки на рейс, представитель Клиентской группы организует проезд самостоятельно за счет собственных средств. В этом случае понесенные расходы для самостоятельной оплаты проезда Дирекцией не возмещаются.

5.18. В случае утери багажа, представитель Клиентской группы самостоятельно обращается к представителям авиакомпании в аэропорту. Дирекция не несет ответственности за утерю багажа.

5.19. Представитель Клиентской группы не может использовать проездные билеты, размещенные в Пlane поездки, в личных целях, не относящихся к Мероприятию. В ином случае Дирекция в праве аннулировать проездные билеты и отклонить участие в Мероприятии.

5.20. В случае получения Сервисов Участником ненадлежащего качества, Участник должен в срок не позднее 1 (одного) календарного дня сообщить об этом Дирекции. При этом Дирекция не оказывает услуги представителя Участника в спорах с лицами, непосредственно оказывавшими услуги, входящие в Сервисы.

6. Ограничительные меры

6.1. В случае нарушения представителем Клиентской группы кодекса, то он может быть отстранен от мероприятия, в котором принимает участие, и от следующих мероприятий.

6.2. В случае отстранения представителя Клиентской группы от мероприятия, в котором он принимает участие, предоставленные ему Сервисы аннулируются и не предоставляются в рамках последующих мероприятий.