

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ ООО «Снегурочка»

## 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. Банковская карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.
- 2.1. Билет – документ, выполненный на бланке организации, предоставляющий право посещения Программ.
- 3.1. Заказ – один или несколько Билетов на Программы, выбранный Клиентом из Системы и объединенных в Системе единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи в Системе.
- 4.1. Кассы Организации – кассы выставочно-развлекательного комплекса «Терем Снегурочки» для продажи Билетов.
- 5.1. Клиент (Пользователь) – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, использующие Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, использующие Сайт для получения информации и Заказа Билетов.
- 6.1. Программы – культурно-массовые мероприятия, в том числе: посещения выставок и объектов, экскурсии, а также любые иные события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета.
- 7.1. Платеж – перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Учреждения с помощью Банковской карты.
- 8.1. Система (платежная система) – совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства, обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между «Покупателями» и «Продавцом».
- 9.1. Оплата заказа – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.
- 10.1. Покупка – факт оплаты заказа, подтверждаемый Электронным билетом, который бесплатно обменивается на Билеты в кассах Организации.
- 11.1. Сайт – WEB-сайт Учреждения, размещенный по электронному адресу: [www.teremsnegurochki.ru](http://www.teremsnegurochki.ru), предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.
- 12.1. Соглашение – настоящее пользовательское соглашение.
- 13.1. Электронный билет – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте.
- 14.1. Стоимость Заказа определяется сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Организации на момент оформления Заказа на Сайте.
- 15.1. Стороны – Организация, Клиент.
- 16.1. Организация – ООО «Снегурочка»
- 17.1. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.
- 18.1. Банк-эквайер – ООО НКО «Яндекс.Деньги»

## **2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Соглашение регулирует поведение Клиента при получении информации и осуществлении Заказа при приобретении Билетов с использованием Сайта.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Организацией (далее Сторона, Стороны), регламентирует использование Клиентом Сайта Организации.

2.3. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковыми, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

## **3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия на кнопку «Оплатить» при бронировании билетов.

3.2. Учреждение оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Клиента и предупреждает Клиента о том (а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем), что при каждом новом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения постоянно размещён на Сайте Организации по адресу:

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения при формировании заказа выражается в форме размещения (галки) при бронировании Билетов Клиентом «Согласен с условиями пользовательского соглашения» на Сайте.

## **4. РЕГИСТРАЦИЯ**

4.1. Регистрации на Сайте:

Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при бронировании Билетов.

4.2. Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты (e-mail:), принадлежащий Клиенту;
- указать действующий номер телефона, принадлежащий Клиенту;
- ввести ФИО получателя Билетов в Кассах Организации;
- выразить свое согласие с условиями Соглашения (см. п. 3.3 настоящего Соглашения).

4.3. При изменениях данных Клиент обязан сообщить об этом Организации по электронной почте [terem.sneg@yandex.ru](mailto:terem.sneg@yandex.ru)

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.2. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте и Возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

5.3. Клиент не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта, в том числе информацию о предложенных на Сайте Билетах и ценах на Билеты.

5.4. При посещении Программ Клиент должен иметь при себе распечатанные Электронные билеты, удостоверение личности. Данные требования вводятся с целью обеспечения безопасности и предотвращения мошеннических операций с платёжными картами.

5.5 Клиент осуществляет вход на Программу при предъявлении Билета, полученного в кассе Организации на основании Электронного билета.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ**

- 6.1. Организация предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Организации и их возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 6.2. Организация обязана указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа.
- 6.3. Организация имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.
- 6.4. Организация имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением Заказа).

## **7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

### **7.1. Валюта Платежа и Возврата.**

7.1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

7.1.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

### **7.2. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой.**

7.2.1. После выбора необходимых Билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Оплатить» и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа (см. раздел Правила).

7.2.2. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа, если какие-либо условия Соглашения являются для него неприемлемыми.

7.2.3. После нажатия кнопки «Оплатить» Клиент автоматически переправляется на платёжную страницу для ввода реквизитов карты и совершения оплаты заказа.

При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. В случае если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п. 7.2.

7.2.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления заказа, ссылку на Электронный билет для его распечатывания и дальнейшей активации в Организации.

7.2.5. Для посещения Мероприятий Клиент должен распечатать каждый билет из оплаченного Заказа.

7.2.6. Оплаченные и распечатанные Билеты Клиент должен обменять на входные билеты в кассе Организации в порядке общей очереди.

7.2.7. Для получения Билетов Клиенту необходимо предъявить Электронный билет или назвать номер Электронного билета. Номер Электронного билета (брони) указан в сообщении, высланном по электронной почте на адрес Клиента.

7.2.8. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 7.7 настоящего Соглашения.

### **7.3. Отказ в выдаче Билетов.**

7.3.1. Учреждение имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в следующих случаях:

а) при получении информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Клиента до Возврата Платежа на Банковскую карту Клиента;

б) если Билеты по соответствующему Заказу были выданы Клиенту ранее;

в) в случае невозможности идентифицировать личность получателя Билетов;

г) Возврата Платежа по соответствующему Заказу на Платежное средство Клиента до момента обращения Клиента в Кассу для получения Билета по Заказу;

д) не совпадения личных данных о Клиенте (Фамилии, Имени, Отчества), указанных в Электронном билете и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющем личность.

7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Организацией в выдаче Клиенту Билетов по указанным в п. 7.3.1 основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Организацией и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Организацию от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу.

7.3.3. Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в течение суток от забронированного времени, то данное событие является достаточным основанием для Организации прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.4. Безопасность платежей.

7.4.1. Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственной Банковской карты.

7.4.2. Безопасность Платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by Visa, MasterCard SecureCode). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера, сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

7.5. Аннулирование Заказа.

7.5.1. Организация вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п. 7.2.9.

7.5.2. Организация имеет право в случае не получения подтверждения об успешном Платеже от Системы аннулировать Заказ через 30 (тридцать) минут после начала процедуры его Оплаты Клиентом на Сайте с помощью Системы или через 2 (два) часа после начала оформления Заказа на Сайте.

7.5.3. Организация вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении Заказа. Стоимость Заказа при этом возвращается на Банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий Платеж в соответствии с п. 7.7.2. настоящего Соглашения.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может направить вопрос на электронный адрес Организации: [terem.sneg@yandex.ru](mailto:terem.sneg@yandex.ru), либо обратиться по телефону: +7(4942)42-66-42 (в будние дни с 09:00 до 17:00 часов).

7.6.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты, Клиент должен обращаться в службу технической поддержки

7.7. Правила Возврата.

**7.7.1. Правила Возврата Платежа по запросу Клиента до обмена Электронного билета на Билет в кассе Организации.**

7.7.1.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ производится только за Заказы, оформленные на Сайте Организации при помощи Банковской карты, и неполученные Билеты в кассах Организации.

7.7.1.2. Возврат денежных средств осуществляется безналичным способом только на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж.

7.7.1.3. Для осуществления Возврата Платежа Клиент должен заполнить Заявление в электронном формате MS Office.

7.7.1.4. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 17 часов по московскому времени. Запрос принимается Организацией в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п. 7.7.1.5. Срок обработки запроса – 3 рабочих дня.

7.7.1.5. При принятии запроса на Возврат Платежа менее чем за двое суток до начала Программы, Учреждение оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

7.7.1.6. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат Платежа производится только за все Билеты, заказанные и оплаченные на Сайте Организации.

### **7.7.2. Правила Возврата стоимости Билетов, приобретенных при помощи Банковской карты на Сайте и полученных в кассах Организации.**

7.7.2.1. Оформление Возврата стоимости Билета производится только в кассах Организации.

7.7.2.2. Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж.

7.7.2.3. Для осуществления Возврата стоимости Билета Клиент заполняет Заявление, в котором указывает: Фамилию, Имя, Отчество, номер Электронного билета, номер паспорта, адрес электронной почты и номер Банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату Заказа, сумму Заказа и номер Билета. Для оформления Возврата Клиенту необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, и Билет.

7.7.3. Правила возврата Билетов по инициативе Организации.

7.7.3.1. При Возврате Платежа в случае отмены Программы или в случае замены Программы, если Билеты подлежат возврату, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, Организация производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж в полном объеме.

7.7.4. Стороны пришли к соглашению, что Возврат Платежа Организацией по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Организации прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.8. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Организации. За дальнейшее прохождение денежных средств Организация ответственности не несет.

7.9. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат денег можно осуществить только за все Билеты, заказанные, оплаченные на сайте Организации и не обмененные в кассах Организации на Билеты.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

8.1. Организация обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Организацией информации лицам, действующим на основании договора с Организацией, для исполнения обязательств перед Клиентом. Организация предоставляет доступ к персональным данным Клиента только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

8.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства РФ. Организация обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Организация принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. При соглашении с Пользовательским соглашением на Сайте Клиент дает согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Клиентом в связи с выполнением настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.4. Организация не проверяет достоверность предоставленных Клиентом персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент предоставляет достоверные и достаточные персональные данные по вопросам, предлагаемым в форме Регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несет Клиент.

8.5. Организация вправе использовать предоставленную Пользователем информацию, в том числе персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства (в том числе в целях предупреждения и/или пресечения незаконных и/или противоправных действий Клиента). Раскрытие предоставленной Клиентом информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

## **9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

9.1. Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Организация не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

9.2. Организация не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Клиентом и третьими лицами.

9.3. Организация имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Организация не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.4. Организация прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Организация не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за невозможности использования Сайта.

9.5. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Организацией, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

9.6. Организация не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при Возврате Платежей Клиента.

9.7. При любых обстоятельствах ответственность Организации перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

9.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

9.9. Организация не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Организацией, определяет условия пользования Сайтом. В случае возникновения противоречий, текст Соглашения, размещенный на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любым иным текстом Соглашения.

10.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Организацией и Клиентом регулируются законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Организация и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров они будут разрешаться в судебном порядке.

10.4. Клиент настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Организацией все условия и положения настоящего Соглашения.