

# Политика конфиденциальности и публичная оферта

Редакция от 22 января 2025 года

## Публичная оферта (пользовательское соглашение)

### 1. Термины и определение

**1.1.** Общество с ограниченной ответственностью «Медиа Сервис» (ООО «Медиа Сервис») (именуемое далее Агент) адресует физическим лицам, обладающим правом и дееспособностью, настоящую публичную оферту о реализации электронных билетов на культурно-зрелищные мероприятия, проводимые и/или организуемые Организатором, а также о возможном, но необязательном оказании иных услуг, связанных с реализацией электронных билетов и получением услуги по ним.

**1.2.** В соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ) данный документ является публичной офертой, содержащей все существенные условия договора предложением, из которого усматривается воля заключить договор на указанных в оферте условиях с любым, кто произведет акцепт этой оферты.

**1.3.** На основании вышеизложенного внимательно ознакомьтесь с текстом публичной оферты, и, если **Вы не согласны с каким-либо пунктом настоящей оферты**, Вам предлагается отказаться от приобретения электронных билетов.

**1.4.** В настоящей публичной оферте на реализацию билетов на культурно-зрелищные мероприятия и возможное, но необязательное оказание иных услуг, связанных с реализацией электронных билетов и получением услуги по ним (далее – Оферта), нижеприведенные термины и определения используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

**1.4.1. Агент** – Общество с ограниченной ответственностью «Медиа Сервис» (ООО «Медиа Сервис») (ИНН 3123287655 ОГРН 1113123014773, адрес местонахождения: 308033, г. Белгород, ул. Королева, 2А, офис 313) – юридическое лицо по праву Российской Федерации, которое уполномочено на основании заключенного с Организатором договора(-ов) действовать от имени и за счет Организатора осуществлять реализацию Электронных билетов, оказывать услуги в связи с реализацией Электронных билетов;

**1.4.2. Организатор** – юридическое лицо, которое поручает Агенту от имени Организатора и за его счет оказывать услуги по реализации, в том числе

бронированию, оформлению и распространению Электронных билетов на Мероприятия;

**1.4.3. Покупатель** – обладающее право- и дееспособностью физическое лицо, обратившееся к Агенту с целью приобретения Электронного билета на Мероприятие, а также с целью возможного, но необязательного получения иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним, для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**1.4.4. Оферта** – настоящий документ «Публичная оферта» («Пользовательское соглашение»);

**1.4.5. Акцепт** – полное и безоговорочное принятие Покупателем Оферты;

**1.4.6. Интернет-сайт** – сайт в сети Интернет <https://muzaticket.ru>, принадлежащий и/или управляемый Агентом и/или Организатором, посредством которого обеспечивается отображение информации об оказываемых Организатором и Агентом услугах, включая возможность получить имеющиеся описания, изображения, наличие и условия проведения Мероприятий, их стоимость, также Покупателю предоставляется возможность в режиме реального времени через Интернет произвести покупку Электронного билета и получить иные возможные, но необязательные услуги, связанные с реализацией билетов и получением услуги по ним;

**1.4.7. Стороны** – совместно Агент и/или Организатор, и/или Покупатель, если из контекста положений настоящей Оферты не следует иное;

**1.4.8. Мероприятие** – любое культурно-зрелищное мероприятие, в том числе театральные спектакль, цирковое представление, концерт в зале, клубе или на открытой площадке, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, показ мод, спортивное соревнование, экскурсия, включающее или не включающее оказание услуг общественного питания, а также любое иное событие, посещение которого возможно только по предъявлению специального документа – билета;

**1.4.9. Электронный билет** – электронный документ, направляемый Агентом Покупателю в электронном виде и распечатываемый (по желанию) Покупателем самостоятельно, подтверждающий заключение Договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия(-ий) между Организатором(-ами) и Покупателем, удостоверяющий право Покупателя на посещение, участие в Мероприятии(-ях)

и содержащий всю необходимую информацию, в том числе наименование Мероприятия, место, время и дату его проведения, а также, в случае наличия места на Мероприятии(-ях), сектор, ряд и прочее, а равно удостоверяющий право прохода на Мероприятие и стоимость услуг;

**1.4.10. Договор оказания услуг** – договор оказания услуг, заключенный (заключаемый) на условиях настоящей Оферты между Покупателем и Агентом, в соответствии с которым Агентом оказываются услуги по реализации, в том числе бронированию, оформлению и распространению Электронных билетов на Мероприятие(-ия), а также возможное, но необязательное оказание иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним;

**1.4.11. Договор оказания услуг в связи с проведением Мероприятия** – договор оказания услуг, заключенный (заключаемый) на условиях настоящей Оферты, в связи с проведением Мероприятия(-ий), между Организатором(-ами) и Покупателем, в соответствии с которым Организатором Покупателю реализуется Электронный билет с указанием Мероприятия, места, времени и даты его проведения, а также, в случае наличия места на Мероприятии, сектора, ряда и прочего, а равно удостоверяющий право прохода на Мероприятие и стоимость услуг;

**1.4.12. Договоры** – Договор оказания услуг и Договор оказания услуг в связи с проведением Мероприятия, заключенные (заключаемые) на условиях настоящей Оферты;

**1.4.13. Номинальная стоимость Электронного билета** – цена посещения Мероприятия, установленная Организатором для Покупателей и указанная на Электронном билете;

**1.4.14. Сервисный сбор** – денежные средства, подлежащие перечислению платежному сервису во исполнение обязательств по исполнению условий Договоров. Сервисный сбор относится к затратам Агента и Организатора(-ов) при продаже электронного билета;

**1.4.15. Стоимость иных услуг** – денежные средства, взимаемые с Покупателя за возможно, но необязательно оказываемые Агентом иные услуги, связанные с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним в рамках Договора оказания услуг;

**1.4.16. Заказ** – один или несколько Электронных билетов (в т. ч. комплексные услуги) на Мероприятие(-я), выбранное(-ые) Покупателем из числа доступных для приобретения на Интернет-сайте в момент обращения к нему Покупателя, а также возможные, но необязательные иные услуги, связанные с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним.

**1.4.17. Комплексные услуги** – набор услуг, в том числе Билетные пакеты и/или услуги Общественного питания, состоящий из тематического информационного (цифрового) материала и возможности посещения Покупателем не менее двух мероприятий, проводимых как одним, так и разными Организаторами.

## **2. Общие положения**

**2.1.** Настоящая Оферта регламентирует условия и порядок реализации Электронных билетов на Мероприятие в период их продажи, осуществляемой посредством Интернет-сайта, а также возможное, но необязательное оказание иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним, и договорные обязательства (права, обязанности и ответственность), возникающие в связи с этим у Агента, Организатора и Покупателя.

**2.2.** Настоящая Оферта содержит все существенные условия оказания услуг по реализации, в том числе бронированию, оформлению и распространению Электронных билетов на Мероприятие, а также возможному, но необязательному оказанию иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним.

**2.3.** Реализация Электронных билетов Покупателю, а также возможное, но необязательное оказание иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним, производится исключительно на условиях настоящей Оферты и лишь в случае ее полного и безоговорочного Акцепта. Частичный Акцепт, а равно Акцепт на иных условиях не допускается.

**2.4.** Реализация Покупателю Электронного билета, а также возможное, но необязательное оказание иных услуг, связанных с реализацией Электронного билета и получением услуги по нему, осуществляется на условиях настоящей Оферты исключительно для личных целей, не связанных с осуществлением Покупателем предпринимательской деятельности. Приобретение Электронных билетов с иной целью, в том числе в целях их перепродажи, является основанием для одностороннего отказа Агента и/или Организатора от заключенных в соответствии с условиями настоящей Оферты Договоров. Покупатель

принимает и соглашается с тем, что он не вправе использовать Электронный билет с целью рекламы чьих-либо товаров (работ, услуг).

**2.5.** Не допускается реализация Покупателю Электронного билета, в случае если Покупатель не в полном объеме принимает условия настоящей Оферты. Реализованные Электронные билеты не могут быть возвращены, а отказ от исполнения Договора не принимается по основанию несогласия Покупателя с условиями настоящей Оферты после Акцепта ее условий. Возврат денежных средств за реализованные Электронные билеты возможен лишь в порядке и на условиях, установленных настоящей Офертой.

**2.6.** Покупатель принимает и соглашается с тем, что ему, а равно лицу, которому он приобрел Электронный билет, а равно лицам, следующим с Покупателем, может быть отказано в приобретении Электронного билета, а равно в проходе, присутствии, прослушивании или просмотре Мероприятия в случае нарушения Покупателем условий настоящей Оферты, а равно Договоров.

**2.7.** Настоящая Оферта вступает в силу с момента ее размещения на Интернет-сайте и действует до момента окончания реализации Агентом Электронных билетов на Мероприятие.

**2.8.** Все изменения и/или дополнения, вносимые в настоящую Оферту, подлежат размещению на Интернет-сайте и вступают в силу с момента размещения таких изменений и/или дополнений на Интернет-сайте. О внесении изменений в условия настоящей Оферты Агент размещает на сайте соответствующее уведомление, а также архивный вариант, действовавший ранее.

**2.9.** Изменение положений настоящей Оферты в порядке пункта 2.8. влечет за собой изменение соответствующих положений Договоров, указанных в пункте 3.1. Покупатель не вправе ссылаться на свою неосведомленность о внесении указанных изменений (дополнений) и/или о моменте их вступления в силу.

### **3. Предмет оферты**

**3.1.** Предметом настоящей Оферты является:

**3.1.1.** оказание Покупателю услуг по реализации, в том числе бронированию, оформлению и распространению Электронных билетов на Мероприятие(-я), а также оказание комплексных услуг в рамках Договора оказания услуг;

**3.1.2.** заключение с Покупателем от имени Организатора Договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия(-й) посредством реализации Электронного билета или комплексных услуг на Мероприятие(-я);

**3.1.3.** возможное, но необязательное оказание Покупателю иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним.

**3.2.** Стороной по договору и ответственным за качество услуг в рамках договора, указанного в пп. 3.1.1. п. 3.1. и пп. 3.1.3. п. 3.1., является Агент. У Агента не возникает прав и обязанностей, также он не несет ответственности за качество оказания услуг в рамках договора, указанного в пп. 3.1.2. п. 3.1.

**3.3.** Агент не несет ответственности за действия Организатора и/или иных лиц, действующих от его имени и по его поручению либо от своего имени, но по поручению Организатора, в том числе в связи с реализацией такими лицами Электронных билетов, а равно за организацию, сам факт проведения и содержание Мероприятия.

**3.4.** После надлежащего формирования Покупателю Электронного билета через Интернет- сайт, предоставления иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним, услуги по договору, указанному в пп. 3.1.1. п. 3.1. и пп. 3.1.3. п. 3.1., считаются надлежаще оказанными.

**3.5.** Если Покупатель не готов (или не желает) воспользоваться услугами Агента, он вправе приобрести билет на Мероприятие в кассе самого Организатора или через иные каналы приобретения (бронирования) билетов.

## **4. Порядок и условия акцепта**

**4.1.** Акцепт настоящей оферты производится посредством выполнения последовательных действий на Интернет-сайте.

**4.2.** Покупатель подтверждает и соглашается с тем, что до совершения им действий по Акцепту, установленных настоящей Офертой, он ознакомился с условиями настоящей Оферты. Покупатель подтверждает и соглашается с тем, что положения настоящей Оферты ему полностью ясны и понятны.

При этом очевидные ошибки, включая опечатки, допущенные в описании Мероприятий, Электронных билетов, условий их приобретения, юридически обязывающими не являются.

**4.3.** Покупатель подтверждает и соглашается с тем, что все действия (бездействие) его представителя(-ей) совершаются с его ведома, согласия и в интересах Покупателя. Агент не

может быть ответственным за указанные действия (бездействие) представителя(-ей) Покупателя.

**4.4.** Акцептом Покупателем настоящей Оферты признается совершение Покупателем в полном объеме следующих действий:

**4.4.1.** обращение Покупателя к Интернет-сайту с целью приобретения Электронного билета;

**4.4.2.** осуществление Заказа посредством Интернет-сайта путем выбора Электронного билета на Мероприятие или Комплексных услуг и в случае необходимости предоставления своих персональных данных;

**4.4.3.** заказ возможных, но необязательных иных услуг, связанных с реализацией Электронных билетов и получением услуги по ним (в т. ч. Комплексные услуги);

**4.4.4.** оплата Покупателем стоимости Электронного билета в зависимости от выбранной услуги (билет или комплексные услуги).

**4.5.** Электронный билет направляется Покупателю на электронную почту, указанную при оформлении Заказа на Интернет-сайте, только после полной оплаты услуг в течение одного рабочего дня.

**4.5.1.** Комплексные услуги считаются оказанными в момент получения Покупателем на адрес электронной почты, указанной при оформлении Заказа на Интернет-сайте, соответствующих электронно-цифровых материалов.

**4.6.** Совершение действий, указанных в п. 4.4. настоящей Оферты, означает полное и безоговорочное принятие Покупателем всех ее условий без каких-либо изъятий и/или ограничений. В соответствии с п.3 ст. 434 ГК РФ письменная форма договора считается соблюденной.

## **5. Права и обязанности сторон**

### **5.1. Покупатель вправе:**

- выбирать Мероприятия, знакомиться (в т. ч. при необходимости связавшись с Агентом или Организатором) с информацией о Мероприятии, Организаторе, включая все условия проведения Мероприятия, место, возрастные ограничения, условия прохода, стоимость, случаи возврата Электронного билета и др.;
- самостоятельно из открытых источников наводить справки о стоимости и правилах реализации Электронных билетов на Мероприятие, самостоятельно принимать

решение о приобретении Электронных билетов путем полного и безоговорочного принятия условий настоящей Оферты;

- производить оплату выбранных услуг;
- одновременно приобрести не более 6 (шести) Электронных билетов. Количество Электронных билетов, которые доступны для приобретения одним Покупателем, может быть дополнительно ограничено по усмотрению Организатора;
- направлять отзывы о работе Агента по контактными адресам, указанным на Интернет-сайте.

## **5.2. Покупатель обязан:**

- отслеживать информацию, размещаемую на Интернет-сайте;
- ознакомиться и строго следовать всем условиям настоящей Оферты и принять их при приобретении Электронного билета и иных услуг;
- ознакомиться и соблюдать возрастные ограничения для конкретного Мероприятия. Покупатель соглашается с тем, что ему, а равно лицам, для которых он приобрел Электронный билет, может быть отказано в посещении Мероприятия в связи с возрастными ограничениями;
- при оформлении Электронного билета предоставить (при необходимости) Агенту необходимые для оформления Заказа персональные данные;
- при оформлении Электронного билета полностью проверить всю информацию на Электронном билете, имеющую существенное значение для Договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия. Покупатель признает, что не имеет никаких претензий к Агенту и его сотрудникам за некорректно оформленный Электронный билет, так как сам не удостоверился в его корректности во время совершения оформления;
- в соответствии с условиями настоящей Оферты произвести оплату услуг, связанных с реализацией Электронного билета и получением услуги по нему, в случае их заказа;
- убедиться во включении Интернет-сайта и контактного адреса электронной почты, указанного на Интернет-сайте, в «белый список» своего электронного почтового адреса, а также в возможности получения писем (работоспособности сервиса, незаполненности электронного почтового адреса и т. п.). Агент не несет ответственности за действия (бездействие) лиц, оказывающих Покупателю услуги предоставления электронного почтового адреса, за качество таких услуг, а равно за работоспособность таких сервисов;



- отслеживать сообщения в своем электронном почтовом ящике с адресом, указанным при оформлении Заказа, с целью своевременного получения уведомлений, связанных с приобретением Электронного билета и посещением Мероприятия;
- при необходимости самостоятельно и за свой счет осуществить печать Электронного билета. При осуществлении печати Покупатель должен убедиться в надлежащем качестве печати Электронного билета. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанности, установленной настоящим пунктом, Покупатель в полной мере несет ответственность за подобные действия (бездействия), в том числе в случае отказа Организатора в пропуске на Мероприятие;
- в случае необходимости обмена Электронного билета на бумажный билет, установленной Организатором, самостоятельно на условиях, установленных Организатором, произвести такой обмен. Об обязанности Покупателя обменять Электронный билет на бумажный билет Покупатель будет уведомлен на Интернет-сайте и/или посредством электронной почты;
- никакими способами, в том числе с использованием любых социальных сетей, мессенджеров и т. п., не разглашать третьим лицам данные, содержащиеся в сообщении, направленном по указанному Покупателем адресу, данные Электронного билета, штрихкод Электронного билета и иную информацию об Электронном билете, не передавать Электронный билет третьим лицам, не копировать и т. п. Покупатель самостоятельно несет ответственность и все риски за сохранность Электронного билета и его защиту от копирования и т. п. неправомерного завладения. В случае копирования Электронного билета доступ на Мероприятие будет открыт по тому Электронному билету, который был предъявлен первым.

### **5.3. Агент вправе:**

- при отсутствии у Покупателя полного и безоговорочного согласия с положениями настоящей Оферты отказать Покупателю в предоставлении услуг по реализации, в том числе бронированию, оформлению и распространению Электронных билетов, а равно в заключении Договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия;
- до оплаты Заказа Покупателем в любое время аннулировать Заказ;
- отказать Покупателю в заключении Договоров в случае несоответствия возраста Покупателя (лица, которому приобретается Электронный билет) возрастной категории (категории информационной продукции) Мероприятия;

- аннулировать произведенный Покупателем Заказ в случае указания Покупателем неверных и/или ложных сведений, а равно в случае нарушения Покупателем иных условий настоящей Оферты;
- требовать от Покупателя соблюдения условий настоящей Оферты;
- проводить как планоно, так и внепланово модификацию, замену, переустановку программного обеспечения на Интернет-сайте, приостанавливать работу такого программного обеспечения при обнаружении неисправностей, ошибок и/или сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к Интернет-сайту;
- устанавливать и изменять цены на свои услуги в одностороннем порядке в любое время;
- без согласования с Покупателем передавать свои права и обязанности по исполнению условий настоящей Оферты третьим лицам;
- направлять Покупателю сообщения рекламно-информационного характера посредством e-mail- и SMS-рассылок.

#### **5.4. Агент обязан:**

- предоставить Покупателю полную и достаточную в соответствии с требованиями закона информацию о Мероприятии, Организаторе, Агенте, оплате и получении Электронного билета. Стороны пришли к соглашению, что исчерпывающей является информация, содержащаяся в настоящей Оферте и размещенная на Интернет-сайте;
- оказать услуги в соответствии с условиями настоящей Оферты.

## **6. Порядок совершения платежей**

**6.1.** Электронный билет или комплексная услуга до полной оплаты Покупателем не подлежит предоставлению Покупателю.

**6.2.** Покупатель приступает к оплате только после выбора Мероприятия или комплексной услуги, ознакомления (в т. ч. при необходимости связавшись с Агентом или Организатором) с информацией о Мероприятии, Организаторе, включая все условия проведения Мероприятия и оказания Комплексной услуги, место, возрастные ограничения, условия прохода, стоимость, случаи возврата Электронного билета и др., указания и проверки всех данных, конкретизирующих Мероприятие и Электронный билет, возможного, но необязательного выбора иных услуг, связанных с реализацией

Электронного билета и получением услуги по нему, введения и проверки необходимых персональных данных, согласия с условиями настоящей Оферты.

**6.3.** Покупатель вправе осуществить оплату стоимости Электронного билета или Комплексной услуги в случае их заказа безналичными денежными средствами посредством банковской (кредитной или дебетовой) карты через платежный шлюз Сбербанка (<https://www.sberbank.ru/ru>).

**6.4.** Покупатель обязан использовать банковскую карту и/или средства электронного платежа, оформленные в соответствии с соответствующими требованиями законодательства Российской Федерации на имя Покупателя, либо иметь надлежащим образом удостоверенные документы, подтверждающие право использования средств платежа. Ответственность за правомерное использование денежных средств и средств платежа несет Покупатель. Агент вправе потребовать предоставления Покупателем оригиналов документов, удостоверяющих личность Покупателя.

**6.5.** Покупатель признается надлежащим образом исполнившим обязанности по оплате в момент поступления соответствующей суммы в полном объеме на банковский счет Агента. Об этом на адрес электронного почтового ящика Покупателю приходит уведомление.

**6.6.** После нажатия кнопки «Оплатить» Покупателю предоставляется время для оплаты, при этом время сессии на оплату составляет 15 (пятнадцать) минут, по истечении которых Покупателю будет предложено оформить Заказ вновь.

**6.7.** В случае отказа Покупателя от оплаты и/или неполной оплаты Заказа и/или услуг по любой причине это ведет к аннулированию такого Заказа и расторжению Договоров, указанных в пункте 3.1.

**6.8.** В случае неполной оплаты денежных средств и аннулировании Заказа Покупателем возврат указанных денежных средств производится в порядке, предусмотренном разделом 7 настоящей Оферты.

## **7. Отмена заказа, порядок и условия возврата денежных средств**

**7.1.** Возврат Номинальной стоимости Электронного билета Покупателю осуществляется в случае отмены, замены или переноса Мероприятия, а также в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

**7.2.** Покупатель имеет право совершить Отказ от Заказа полностью, т.е. от всех Электронных билетов, входящих в Заказ, в следующих случаях:

- по собственному желанию за 24 часа до начала мероприятия для мероприятия с установленными датой и временем проведения, до 23:59 даты, предшествующей дате окончания срока действия билета для мероприятия с открытой датой и временем проведения, до 18:59 даты, предшествующей дате окончания срока действия билета для мероприятия с установленной датой и открытым временем проведения, на которое оформлены Электронные билеты, **если Правилами организации не предусмотрены иные сроки возврата**. При осуществлении Возврата Покупателю возвращается Номинальная стоимость билета с учетом условий, предусмотренных пунктом 1 статьи 782 ГК РФ, в случае если Мероприятие не было отменено Учреждением культуры;
- при отмене Мероприятия Учреждением культуры в течение времени, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При отмене Мероприятия Покупателю возвращается Номинальная стоимость билета.

**7.3.** Покупатель принимает и соглашается с тем, что официальной информацией, свидетельствующей об отмене, замене или переносе Мероприятия, является информация, размещенная на Интернет-сайте.

**7.4.** При отмене Заказа, в котором приобретено несколько Электронных билетов с разным сроком действия, срок возможности возврата высчитывается по Электронному билету, имеющему наибольший срок действия.

**7.5.** Покупатель уведомлен о том, что он вправе осуществить отмену Заказа следующими способами:

**7.5.1.** на основании письменного заявления Агенту

**7.5.1.1.** Подписанное заявление может быть передано Агенту по месту его нахождения с понедельника по пятницу с 11:00 до 18:00 (за исключением выходных и праздничных дней) лично Покупателем с предъявлением документа, удостоверяющего его личность, и документов, подтверждающих право использования платежных средств, с применением которых была произведена оплата Электронного билета. Срок возврата денежных средств – 10 (десять) банковских дней с момента поступления заявления Агенту.

**7.5.1.2.** В случае невозможности нарочного предоставления заявления Покупатель обязан направить заявление любым способом, подтверждающим его получение Агентом (почтовым отправлением, курьерской службой и т. д.),

при этом к заявлению должны быть приложены надлежащим образом удостоверенные копии документов, указанных в п.7.5.1.1.

При направлении заявления выбранным способом, Покупатель должен самостоятельно удостовериться, что срок доставки заявления не будет осуществлен после даты проведения Мероприятия.

#### **7.5.2.** при помощи функции онлайн-возврата на Интернет-сайте

**7.5.2.1.** Покупатель имеет право оформить заявление на отмену Заказа при помощи заполнения формы отмены Заказа, доступной:

- по ссылке, указанной в электронном письме, пришедшем Покупателю по результату покупки Электронного билета;
- кнопке «Вернуть билет», размещенной в личном кабинете Покупателя на Интернет-портале. Кнопка отображается для Заказов, удовлетворяющих условиям проведения отмены Заказа.

**7.5.2.2.** Заявка на отмену Заказа рассматривается Агентом. Агент подтверждает заявку на отмену Заказа в случае, если Заказ удовлетворяет условиям проведения отмены Заказа. В случае подтверждения или отклонения заявки Покупатель получает информационное письмо на электронную почту. В случае отказа в подтверждении заявки информационное письмо содержит информацию о причине отказа.

**7.6.** Возврат денежных средств осуществляется путем их безналичного перечисления по реквизитам, указанным Покупателем в заявлении.

**7.7.** Покупатель согласен с тем, что возврат стоимости за оказание Комплексных услуг не производится в соответствии с п. 4.5.1. настоящей Оферты.

**7.8.** Возврат Номинальной стоимости Электронных билетов, реализованных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.

**7.9.** В случае приобретения абонеента на посещение нескольких Мероприятий и посещения одного или нескольких, но не всех Мероприятий, включенных в абонемент, отказ от остальных Мероприятий в абонементе допускается, при этом возврату подлежит сумма, пропорциональная непосещенным событиям в абонементе, а также удерживается сумма фактически понесенных Агентом расходов.

**7.10.** Руководствуясь ст. 782 ГК РФ Покупатель вправе немотивированно в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия при условии оплаты фактически понесенных им расходов.

**7.11.** Покупатель признает, что, учитывая специфику оказываемых услуг, односторонний отказ приводит к расходам, размер которых определяется Агентом и Организатором совместно.

**7.12.** Срок рассмотрения Агентом заявления об Отказе от оформленных Электронных билетов составляет до 10 дней.

**7.13.** Возвращаемые самостоятельно или Агентом денежные средства должны поступить Покупателю в течение 30 дней после оформления заявки на возврат. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств.

**7.14.** Денежные средства возвращаются на банковскую карту Покупателя, с которой была совершена оплата. Возврат денежных средств на иные банковские карты Покупателя не осуществляется.

## **8. Условия обработки персональных данных**

**8.1.** В соответствии с положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» Покупатель признает и соглашается с тем, что совершая Акцепт настоящей Оферты, Покупатель свободно, своей волей и в своем интересе принимает решение о предоставлении своих персональных данных Агенту и Организатору. Совершение Акцепта Покупателем является конкретным, информированным и сознательным согласием Покупателя Агенту и Организатору на обработку его персональных данных.

Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» и представляет собой любое действие (операцию) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Покупатель дает свое согласие на раскрытие и распространение своих персональных данных третьим лицам.

Агент осуществляет автоматизированную обработку персональных данных.

Понятийный аппарат, используемый в настоящем разделе Оферты, закреплен в Федеральном законе от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

В случае предоставления Покупателем своих персональных данных в момент совершения Акцепта Покупатель также предоставляет Агенту и Организатору право хранить копии документов Покупателя, содержащие указанные персональные данные.

**8.2.** Настоящим Покупатель признает и соглашается с тем, что предоставление Покупателем Агенту и Организатору своих персональных данных осуществляется в целях оказания Покупателю услуг в соответствии с Договорами. Покупатель дает Агенту и Организатору свое согласие на обработку персональных данных, предоставляемых при оформлении Заказа, приобретении Электронного билета, в связи с предоставлением Покупателю услуг, обусловленных настоящей Офертой, в том числе в целях получения Покупателем информационных сообщений в порядке и на условиях, установленных настоящей Офертой.

Срок использования предоставленных персональных данных – бессрочно.

**8.3.** Покупатель вправе осуществлять свои права, установленные положениями Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» путем направления соответствующих запросов (требований) Агенту на контактный адрес: [support@muzaticket.ru](mailto:support@muzaticket.ru).

## **9. Ответственность сторон**

**9.1.** В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по Оферте, а равно по Договорам, указанным в пункте 3.1, Стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и условиями настоящей Оферты.

**9.2.** Ответственность Агента в отношениях с Покупателем ограничена ответственностью в рамках Договора оказания услуг и существует в пределах, установленных настоящей Офертой и суммой агентского вознаграждения. Любые финансовые претензии Покупателя ограничиваются в части возмещения суммой агентского вознаграждения.

**9.3.** Покупатель принимает на себя все возможные риски, связанные с его действиями по возможному допущению ошибок и неточностей в предоставленных им данных, необходимых для оформления Заказа.

**9.4.** Агент не несет ответственность за любые убытки и моральный вред, понесенные Покупателем в результате ошибочного понимания или непонимания им информации о порядке оформления и получения Электронного билета, присутствия на Мероприятии, а также получения и использования услуг в рамках Договоров.

Агент не несет ответственность за работоспособность и/или защищенность информационных каналов связи, используемых Покупателем, в том числе используемых Покупателем для обращения к Интернет-сайту и электронному почтовому адресу, временные сбои и перерывы в работе Интернет-сайта и вызванные ими потери информации, а также за сохранность информации, правильность и своевременность ее передачи и доставки.

**9.5.** Агент не несет ответственность за отмену, замену или перенос Мероприятия, а равно за любые действия (бездействия) Организатора и/или его представителей, включая отказ Организатора от предоставления услуги в силу любых нарушений Покупателем условий Оферты, неисполнения обязанностей Покупателем, в том числе предусмотренных п. 5.2. настоящей Оферты, за любые случаи неисполнения и/или ненадлежащего исполнения Договора оказания услуг в связи с проведением Мероприятия, убытки и моральный вред, понесенные Покупателем по вине Организатора и/или его представителей, в связи с тем, что Агент не является стороной по сделке, а равно обязанным лицом, заключенной между Организатором и Покупателем, в связи с приобретением последним Электронного билета.

**9.6.** Покупатель подтверждает и соглашается с тем, что Агент не является ответственным за качество, а равно за иные потребительские и иные свойства Мероприятия, так как не является стороной по Договору оказания услуг в связи с проведением Мероприятия. Услуги считаются оказанными Агентом надлежащим образом и в полном объеме после отправления Покупателю на адрес электронной почты, указанный им при оформлении Электронного билета, и/или после оказания услуг, связанных с реализацией Электронного билета и получением услуги по нему, в случае их заказа.

**9.7.** Агент и Организатор не несут ответственность за несоответствие оказываемых (оказанных) Организатором услуг ожиданиям Покупателя и/или его субъективной оценке. Советы и рекомендации, предоставляемые Покупателю, в том числе третьими лицами, не могут рассматриваться как гарантии и не влекут обязательств для Сторон.

**9.8.** Покупатель подтверждает и соглашается с тем, что ни при каких обстоятельствах Агент (все его сотрудники) или другие связанные с ним стороны, спонсоры, посредники, представители, партнеры или любые другие лица, в том числе действующие от имени Агента, не несут ответственности за любые прямые или косвенные убытки, возникшие в результате реализации Электронного билета или получения услуг, оказываемых Организатором, а также в результате несанкционированного доступа к персональным данным Покупателя, включая упущенную выгоду.

**9.9.** Агент не несет ответственность за действия третьих лиц, участвующих в расчетах при оплате стоимости Электронного билета, включая Номинальную стоимость



Электронного билета и Сервисный сбор, а также оплаты иных услуг, связанных с реализацией Электронного билета и получением услуги по нему, в случае их заказа.

**9.10.** Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих обязательств по настоящей Оферте в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, т. е. обстоятельств, носящих объективный характер, находящихся вне воли Сторон и возникших после заключения Договоров на условиях настоящей Оферты.

К обстоятельствам непреодолимой силы относятся прежде всего забастовки, наводнения, землетрясения, ураганы, иные стихийные бедствия и военные действия (локального и международного масштаба), техногенные и антропогенные катастрофы, акты органов государственной власти и местного самоуправления, заболевания и/или недомогания артистов, участвующих в Мероприятии, в частности заболевания и/или недомогания, носящие ментальный (психический) характер, а равно действия (бездействие) контрагентов Агента/Организатора, затрудняющие без несоразмерных потерь надлежащее исполнение Договоров, заключенных на условиях настоящей Оферты.

## **10. Порядок разрешения споров**

**10.1.** Все споры и/или разногласия, возникающие по вопросам, не нашедшим своего разрешения в тексте настоящей Оферты, а также в связи с исполнением и/или неисполнением, и/или ненадлежащим исполнением положений настоящей Оферты, разрешаются с обязательным соблюдением претензионного порядка.

Сторона, полагающая свои права нарушенными, направляет оригинал претензии в простой письменной форме с приложением надлежащим образом заверенных документов, обосновывающих изложенные требования, другой стороне почтовым отправлением с возможностью удостовериться в его вручении и/или нарочно с вручением адресату под роспись лично или представителю адресата по доверенности в течение 5 (пяти) дней с момента возникновения спора. Срок рассмотрения претензии составляет 10 (десять) рабочих дней с момента ее получения.

**10.2.** В случае невозможности разрешения возникшего спора или разногласия в порядке, установленном пунктом 10.1., такой спор (разногласие) подлежит рассмотрению компетентным судом.

## **11. Права на результаты интеллектуальной деятельности**

**11.1.** Покупатель уведомлен о том, что обладателями исключительных прав на Интернет- сайт и весь контент, размещенный на нем, а также на Мероприятие в целом и информацию,

содержащуюся в Электронном билете, программах Мероприятия, рекламе, афишах и т. п., в том числе, но не ограничиваясь: на информацию, пресс-релизы, описания, графики, изображения, слоганы, программное обеспечение, базы данных, аудио- и видеоматериалы, товарные знаки и знаки обслуживания, любые произведения (литературные, драматические и музыкально-драматические, сценарные, хореографические произведения и пантомимы, музыкальные произведения с текстом или без текста, аудиовизуальные произведения, произведения живописи, скульптуры, графики, дизайна, графические рассказы, комиксы и другие произведения изобразительного искусства, произведения декоративно-прикладного и сценографического искусства, произведения архитектуры, градостроительства и садово-паркового искусства, в том числе в виде проектов, чертежей, изображений и макетов, фотографические произведения и произведения, полученные способами, аналогичными фотографии и др.) (далее – Информация) являются Агент, Организатор и их партнеры.

**11.2.** Покупатель не вправе использовать указанные результаты интеллектуальной деятельности на какой-либо основе и в какой-либо форме, кроме как в порядке, установленном настоящей Офертой.

Покупатель не может использовать, скачивать, загружать, печатать, отображать, воспроизводить, публиковать, лицензировать, размещать, передавать, изменять, создавать производные работы, модифицировать, перепроектировать, разбирать, адаптировать, распространять, передавать или использовать Информацию полностью или частично без предварительного письменного разрешения ее собственника.

Копируя какой-либо контент, содержащийся на Интернет-сайте, Покупатель обязуется сохранить все уведомления об авторском праве и другие указания на авторскую принадлежность, содержащиеся в оригинале.

**11.3.** Покупатель в полной мере осознает и несет ответственность за нарушение прав на интеллектуальную собственность.

**11.4.** Агент не гарантирует и не является ответственным за качество Информации, кроме информации, касающейся оказываемых непосредственно Агентом услуг. Размещая ссылки на сайты третьих лиц на Интернет-сайте, Агент не несет ответственность за содержимое таких сайтов. Наличие на Интернет-сайте ссылок на сайты, принадлежащие третьим лицам, не означает, не предполагает и не подразумевает, что Агент одобряет или рекомендует к просмотру (ознакомлению) содержание таких сайтов, которые не принадлежат Агенту. Покупатель самостоятельно принимает решение о посещении Мероприятия и ознакомлении с информацией о нем, в том числе посредством сайтов третьих лиц.

**11.5.** Покупатель обязуется не осуществлять аудиозапись, видео- и (или) фотосъемку на Мероприятиях без предварительного письменного разрешения Организатора. В случае нарушения условий настоящего пункта Покупатель несет ответственность в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации.

## **12. Заключительные положения**

**12.1.** К отношениям Сторон также применяются иные правила, опубликованные на Интернет-сайте. Указанные правила обязательны к применению. Согласие Покупателя с условиями настоящей Оферты, заключение Покупателем Договоров, указанных в пункте 3.1., означает его полное и информированное согласие на применение таких правил.

**12.2.** Во всем ином, что не установлено настоящей Офертой, Стороны руководствуются положениями законодательства Российской Федерации.

**12.3.** В случае признания одного или нескольких положений настоящей Оферты недействительными или не имеющими юридической силы это не окажет влияния на действительность или применимость ее остальных положений.

# Политика в отношении обработки персональных данных

## 1. Общие положения

Настоящая политика обработки персональных данных составлена в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006. №152-ФЗ «О персональных данных» и определяет порядок обработки персональных данных и меры по обеспечению безопасности персональных данных, предпринимаемые Автономная некоммерческая организация «Агентство по развитию событийного туризма и значимых мероприятий» (АНО «Агентство по развитию событийного туризма и значимых мероприятий») (далее – Оператор).

**1.1.** Оператор ставит своей важнейшей целью и условием осуществления своей деятельности соблюдение прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

**1.2.** Настоящая политика Оператора в отношении обработки персональных данных (далее – Политика) применяется ко всей информации, которую Оператор может получить о посетителях веб-сайта <https://muzaticket.ru>

## 2. Основные понятия, используемые в политике

**2.1. Автоматизированная обработка персональных данных** – обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники;

**2.2. Блокирование персональных данных** – временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных);

**2.3. Веб-сайт** – совокупность графических и информационных материалов, а также программ для ЭВМ и баз данных, обеспечивающих их доступность в сети интернет по сетевому адресу <https://muzaticket.ru>

**2.4. Информационная система персональных данных** – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств;

**2.5. Обезличивание персональных данных** – действия, в результате которых невозможно определить без использования дополнительной информации принадлежность персональных данных конкретному Пользователю или иному субъекту персональных данных;

**2.6. Обработка персональных данных** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

**2.7. Оператор** – государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными;

**2.8. Персональные данные** – любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому Пользователю веб-сайта <https://muzaticket.ru>

**2.9. Пользователь** – любой посетитель веб-сайта <https://muzaticket.ru>

**2.10. Предоставление персональных данных** – действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц;

**2.11. Распространение персональных данных** – любые действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;

**2.12. Трансграничная передача персональных данных** – передача персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому или иностранному юридическому лицу;

**2.13. Уничтожение персональных данных** – любые действия, в результате которых персональные данные уничтожаются безвозвратно с невозможностью дальнейшего восстановления содержания персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) уничтожаются материальные носители персональных данных.

**2.14. Cookie** – небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя, который веб-клиент или веб-браузер каждый раз пересылает веб-серверу в HTTP-запросе при попытке открыть страницу соответствующего сайта.

### **3. Сведения о данных, подлежащих обработке**

3.1. Оператор может обрабатывать следующие персональные данные Пользователя:

3.1.1. Имя;

3.1.2. Электронный адрес;

3.1.3. Пол;

3.1.4. Фотографии;

3.2. Также на сайте происходит сбор и обработка обезличенных данных о посетителях (в т.ч. файлов «cookie») с помощью сервисов интернет-статистики (Яндекс Метрика и других).

3.3. Вышеперечисленные данные далее по тексту Политики объединены общим понятием Персональные данные.

### **4. Цели обработки персональных данных**

4.1. Цель обработки персональных данных Пользователя – информирование Пользователя посредством отправки электронных писем; заключение, исполнение и прекращение гражданско-правовых договоров; предоставление доступа Пользователю к сервисам, информации и/или материалам, содержащимся на веб-сайте.

4.2. Также Оператор имеет право направлять Пользователю уведомления о новых продуктах и услугах, специальных предложениях и различных событиях. Пользователь всегда может отказаться от получения информационных сообщений, направив Оператору письмо на адрес электронной почты support@muzaticket.ru с пометкой «Отказ от уведомлений о новых продуктах и услугах и специальных предложениях».

4.3. Обезличенные данные Пользователей, собираемые с помощью сервисов интернет-статистики, служат для сбора информации о действиях Пользователей на сайте, улучшения качества сайта и его содержания.

### **5. Правовые основания обработки персональных данных**

5.1. Оператор обрабатывает персональные данные Пользователя только в случае их заполнения и/или отправки Пользователем самостоятельно через специальные формы, расположенные на сайте <https://muzaticket.ru>. Заполняя соответствующие формы и/или отправляя свои персональные данные Оператору, Пользователь выражает свое согласие с данной Политикой.

**5.2.** Оператор обрабатывает обезличенные данные о Пользователе в случае, если это разрешено в настройках браузера Пользователя (включено сохранение файлов «cookie» и использование технологии JavaScript).

## **6. Порядок сбора, хранения, передачи и других видов обработки персональных данных**

Безопасность персональных данных, которые обрабатываются Оператором, обеспечивается путем реализации правовых, организационных и технических мер, необходимых для выполнения в полном объеме требований действующего законодательства в области защиты персональных данных.

**6.1.** Оператор обеспечивает сохранность персональных данных и принимает все возможные меры, исключающие доступ к персональным данным неуполномоченных лиц.

**6.2.** Персональные данные Пользователя никогда, ни при каких условиях не будут переданы третьим лицам, за исключением случаев, связанных с исполнением действующего законодательства.

**6.3.** В случае выявления неточностей в персональных данных, Пользователь может актуализировать их самостоятельно, путем направления Оператору уведомление на адрес электронной почты Оператора [support@muzaticket.ru](mailto:support@muzaticket.ru) с пометкой «Актуализация персональных данных».

**6.4.** Срок обработки персональных данных является неограниченным. Пользователь может в любой момент отозвать свое согласие на обработку персональных данных, направив Оператору уведомление посредством электронной почты на электронный адрес Оператора [support@muzaticket.ru](mailto:support@muzaticket.ru) с пометкой «Отзыв согласия на обработку персональных данных».

## **7. Трансграничная передача персональных данных**

**7.1.** Оператор до начала осуществления трансграничной передачи персональных данных обязан убедиться в том, что иностранным государством, на территорию которого предполагается осуществлять передачу персональных данных, обеспечивается надежная защита прав субъектов персональных данных.

**7.2.** Трансграничная передача персональных данных на территории иностранных государств, не отвечающих вышеуказанным требованиям, может осуществляться только

в случае наличия согласия в письменной форме субъекта персональных данных на трансграничную передачу его персональных данных и/или исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных.

## **8. Заключительные положения**

**8.1.** Пользователь может получить любые разъяснения по интересующим вопросам, касающимся обработки его персональных данных, обратившись к Оператору с помощью электронной почты [support@muzaticket.ru](mailto:support@muzaticket.ru).

**8.2.** В данном документе будут отражены любые изменения политики обработки персональных данных Оператором. Политика действует бессрочно до замены ее новой версией.

**8.3.** Актуальная версия Политики в свободном доступе расположена в сети Интернет по адресу <https://muzaticket.ru/static/public-offer.pdf>