

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор СПб ГБУК «Театр-фестиваль «Балтийский дом»

С.Г. Шуб

«05» октября 2020 года



**Пользовательское соглашение об использовании сервисов
на сайте www.baltic-house.ru**

Используемые термины

В настоящем документе нижеприведенные термины используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

Театр – СПб ГБУК «Театр-фестиваль «Балтийский дом», обладающий всеми исключительными правами на использование Сайта.

Сайт - WEB-сайт Театра, размещенный по электронному адресу: www.baltic-house.ru предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов Театра на Мероприятия.

Пользователь – дееспособное физическое лицо, присоединившееся к настоящему Соглашению в собственном интересе либо выступающее от имени и в интересах представляемого им юридического лица.

Мероприятие – любое зрелищное мероприятие, посещение которого возможно только при предъявлении билета.

Сервисы Сайта - интерфейсы Сайта, дающие возможность Пользователю самостоятельно просматривать размещенные на Сайте материалы; регистрироваться и/или авторизироваться на Сайте; создавать на Сайте Заказы для бронирования билетов в системе; выбирать способ получения билетов, оплаты Заказов; получать персональные уведомления по телефону и (или) электронному адресу; размещать или отображать на Сайте любые материалы, включая текст, гипертекстовые ссылки, изображения, сведения и/или информация.

Заказ – действия Пользователей, направленные на бронирование на сайте, какого-либо количества билетов на одно Мероприятие, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных билетов из общей продажи в системе.

Регистрация – добровольные действия Пользователя по предоставлению персональных данных необходимых для создания учетной записи на сайте.

Электронный билет - цифровая запись в базе данных Театра, удостоверяющий заключение между Клиентом и зрелищным договором, дающего право Клиенту на посещение зрелищного мероприятия. Материальным носителем ЭБ является бланк ЭБ, который распечатывается Клиентом. При посещении мероприятия бланк ЭБ и бумажный билет равнозначны. Образец электронного билета – Приложение №1).

1. Общие Положения

1.1. Настоящее Соглашение об использовании сервисов сайта www.Baltic-house.ru (далее – Соглашение), является публичной офертой в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и регулирует отношения, возникающие между Театром и Пользователем относительно порядка использования сервисов сайта www.Baltic-house.ru

1.2. В соответствии со статьей 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) данный документ является публичной офертой. В соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ, начиная использовать какой-либо сервис/его отдельные функции, либо пройдя процедуру регистрации, Пользователь считается принявшим условия Соглашения в полном объеме, без всяких оговорок и исключений. В случае несогласия Пользователя, с каким – либо из положений Соглашения, Пользователь не вправе использовать сервисы сайта. В случае если Тетром были внесены, какие – либо изменения в Соглашение с которыми Пользователь не согласен, он обязан прекратить использование сервисов сайта.

1.3. Использование ресурса сайта при просмотре, ознакомлении и выборе Мероприятия с целью оформления заказа является для Пользователя безвозмездным.

1.4 Соглашение может быть изменено Театром без какого-либо специального уведомления Пользователя. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.

2. Регистрация Пользователя

2.1. Для пользования сайтом, Пользователю необходимо пройти процедуру регистрации, в результате которой для Пользователя будет создана уникальная учетная запись.

При регистрации Пользователь самостоятельно выбирает себе логин (уникальное символьное имя учетной записи Пользователя) и пароль для доступа к учетной записи.

После регистрации учетной записи Пользователь имеет возможность начать использовать логин и пароль для входа на сайт, а так же для использования всех сервисов сайта.

2.2. Регистрируясь на сайте, Пользователь дает согласие на обработку его персональных данных, использование и передачу персональных данных с целью осуществления доставки, уведомления об отмене, замене или переносе мероприятия, порядке возврата денежных средств за билеты и т.п.

2.3. Персональная информация Пользователь, хранится и обрабатывается Театром в соответствии с условиями Политики Конфиденциальности.

3. Порядок оформления заказа, оплаты и получения электронного билета

3.1. Пользователь оформляет заказ самостоятельно на Сайте на условиях настоящего Соглашения.

3.2. Полная стоимость заказа состоит из стоимости каждого выбранного в заказ билета (ов).

3.3. Оплата ЭБ осуществляется банковской картой.

При оплате заказа банковской картой (включая ввод номера карты), обработка платежа происходит на сайте системы электронных платежей ASSIST, прошедшей международную сертификацию, при этом, ASSIST гарантирует, что конфиденциальные данные клиента (реквизиты карты, регистрационные данные и др.) не передаются в третьим лицам, их обработка полностью защищена и никто, не может получить персональные и банковские данные клиента. Для защиты информации от несанкционированного доступа на этапе передачи от клиента на сервер системы ASSIST используется протокол SSL 3.0, сертификат сервера (128 bit), выдан компанией Thawte - признанным центром выдачи цифровых сертификатов.

3.4. После получения оплаты, на адрес электронной почты Клиента будет отправлен бланк ЭБ. Электронный билет представлен в формате PDF (для просмотра и печати потребуется программа Adobe Reader используйте для печати данную программу, так как аналоги могут искажать при выводе на печать штрих-код). Обращаем Ваше внимание, что электронный билет необходимо распечатать на бумаге формата А4 или при входе показать на мобильном устройстве, таким образом, чтобы был виден штрих-код билета.

Внимание: Штрих-код, указанный на электронном билете, действителен только для **однократного** прохода на мероприятие. Не допускайте перепечатки и копирования Вашего электронного билета третьими лицами, так как они могут воспользоваться им раньше Вас! Настоящий документ является такой же ценностью, как и наличные деньги. Хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведения является обязанностью Клиента. Театр не несет ответственности за сохранность Ваших электронных билетов.

3.5. Особенности заказа ЭБ.

3.5.1. В одном заказе на приобретение ЭБ можно оформить не более 6 мест, при этом бланк ЭБ распечатывается **на КАЖДОЕ МЕСТО.**

3.6 Порядок прохождения контроля с ЭБ. При проходе на мероприятие Клиент обязан при себе иметь: распечатанный бланк ЭБ (на каждое место) или электронный билет на мобильном устройстве, который позволяет считать штрихкод ЭБ. При посещении мероприятия все Клиенты с ЭБ, проходят каждый по своему билету.

3.7. Меры безопасности. Клиент обязан бережно относиться к ЭБ и не допускать его копирования и деформирования.

Учитывая, что с момента получения ЭБ, хранение электронного билета, недопущение его копирования и/или иного воспроизведения является ОБЯЗАННОСТЬЮ Клиента, Театр не несет ответственности за наличие двойных билетов.

В случае возникновения сомнений в подлинности ЭБ, выявления случаев «двойных билетов», сотрудники зрелищного учреждения ВПРАВЕ ОТКАЗАТЬ в посещении зрелищного мероприятия ВСЕМ лицам, предъявившим спорный ЭБ

3.8. Возврат ЭБ. Возврат ЭБ осуществляется в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

Для возврата ЭБ Клиенту необходимо заполнить заявление (Приложение1) установленного образца на возврат денежных средств за приобретенные билеты, размещенного на сайте театра, с последующим направлением его на электронную почту widget@bileter.ru. Полученное заявление подлежит рассмотрению в установленный законом срок. Возврат денежных средств осуществляется в течении 10 рабочих дней с момента рассмотрения заявления.

3.8 Условия возврата:

Билеты подлежат возврату в следующих случаях:

- В случае отмены, замены либо переноса спектакля, театр или уполномоченное лицо, у которого приобретался билет, возмещает полную стоимость билета;
- В случае отказа посетителя от посещения спектакля осуществляется возврат денежных средств следующим образом:
 - Не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия – 100% цены билета (абонемента);
 - Менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – 100% цены билета (абонемента);
 - Менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 100% цены билета (абонемента);
 - Менее чем за три дня до дня проведения мероприятия – стоимость не возвращается.

Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту, с которой производилась оплата.

4. Ответственность

4.1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение условий Соглашения Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.2. Пользователь соглашается, что сервисы сайта предоставляются «как есть». Театр не несёт ответственности и не возмещает никаких убытков (прямых и (или) косвенных) за сбои, перерывы в работе сервисов, некорректную работу сервисов, в том числе вызванные в результате действий или бездействий третьих лиц, оказывающих услуги связи.

4.3. Театр не контролирует и не несет ответственность за сайты третьих лиц, на которые Пользователь может перейти по ссылкам, доступным на сайте, в том числе за действия или бездействия данных третьих лиц.

4.4. Пользователь самостоятельно несет ответственность за безопасность выбранных им средств доступа к учетной записи, а также самостоятельно обеспечивает их конфиденциальность.

4.5. Пользователь несет всю ответственность за конфиденциальность своих идентификационных данных (логина и пароля), а также за все действия, произведенные под данным логином и паролем. Театр несет ответственности и не возмещает убытки (прямые и (или) косвенные), возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Пользователя.

4.6. Пользователь несет всю ответственность согласно действующему законодательству РФ за последствия, возникшие в результате предоставления им недостоверной и (или) заведомо ложной регистрационной информации, и несет ответственность за нарушение прав и интересов других лиц в результате таких действий.

4.7. Пользователь несет всю ответственность согласно действующему законодательству РФ за противоправные действия с банковскими картами или другими платежными средствами, направленные на осуществление Заказа и его оплаты.

4.8. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящей Оферты, Стороны будут руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации.

5. Отказ от предоставления гарантий

5.1. Театр делает все возможное, чтобы обеспечить качественное предоставление сервисов Пользователю. Консультации и информация, предоставляемые Пользователю, в том числе посредством сайта, не могут рассматриваться как гарантии.

5.2. Ссылки сайта на сайты третьих лиц, в том числе оказывающих услуги по приему платежей, делаются в информационных целях или для удобства Пользователя, в том числе для совершения оплаты Заказа, и не могут рассматриваться как гарантии.

5.3. Все вопросы приобретения прав доступа к сети Интернет, покупки и наладки для этого соответствующего оборудования и программных продуктов решаются Пользователем и не подпадают под действие Соглашения.

5.4. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, заключенному на условиях настоящей Оферты, на время действия обстоятельств непреодолимой силы. Под обстоятельствами непреодолимой силы понимаются чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, препятствующие исполнению своих обязательств Сторонами Соглашения. К таким обстоятельствам относятся стихийные явления (землетрясения, наводнения и т.п.), обстоятельства общественной жизни (военные действия, чрезвычайные положения, забастовки, эпидемии и т. п.), запретительные меры государственных органов (запрещение перевозок, валютные ограничения, международные санкции запрета на торговлю и т.п.).

6. Расторжение Соглашения

6.1. Соглашение может быть расторгнуто:

6.1.1. после получения Театр письменного уведомления от Пользователя о расторжении настоящего Соглашения.

6.1.2. в одностороннем порядке Театр путем блокировки, прекращения действия учетной записи, прекращения доступа Пользователю к сервисам сайта.

6.2. Прекращение срока действия Соглашения по любому основанию не освобождает Стороны от ответственности за нарушения условий Соглашения, возникшие в течение срока его действия.

6.3. Пользователь согласен с тем, что в целях надлежащего обеспечения сохранности информации, связанной с продажами Билетов, Театр оставляет за собой право хранить всю информацию об использовании Пользователем Сервисов Сайта после прекращения срока действия Соглашения, включая регистрационную информацию Пользователя, в течение сроков, установленных действующим законодательством РФ.

7. Прочие условия

7.1. Настоящее Соглашение регулируется и толкуется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные настоящим Соглашением, подлежат разрешению в соответствии с законодательством Российской Федерации. Все возможные споры, вытекающие из отношений, регулируемые настоящим Соглашением, разрешаются в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации, по нормам российского права.

7.2. Если одно или несколько из положений Соглашения являются или становятся недействительными в силу внесения изменений в действующее законодательство РФ, то это не является основанием для приостановления действия остальных положений Соглашения. Недействительные положения должны быть заменены положениями, допустимыми в правовом отношении, близкими по смыслу к заменяемым.

7.3. Бездействие со стороны Театр в случае нарушения Пользователем либо иными пользователями положений настоящего Соглашения не лишает Театр права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказа Театр от своих прав в случае совершения в последующем подобных либо сходных нарушений.

7.4. Договор, его заключение и исполнение регулируется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8 Обратная связь. Вопросы и предложения

Обращения, связанные с приобретением билетов в рамках настоящего Соглашения необходимо направлять:

-на почтовый адрес: 198197, Санкт-Петербург, Александровский парк, д.4

-на адрес электронной почты: fc@baltichouse.spb.ru, bilet-baltichouse@mail.ru

- по телефону **(812) 232-62-44; (812)232-12-28**

К Правилам применения электронного билета в театре

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ НА ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Форма оплаты – платежная карта

В _____
(наименование театра)

От _____
(Ф.И.О. полностью.)

Почтовый индекс _____
Адрес регистрации _____

Паспортные данные _____

Контактный телефон _____
Адрес эл. почты (при наличии) _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

В связи с

- отменой/заменой/переносом мероприятия,
 личными причинами _____

прошу аннулировать мой заказ № _____ от _____ г. и
вернуть перечисленные по безналичному расчету денежные средства в размере _____ рублей

(сумма цифрами и прописью)

Для перечисления денежных средств сообщаю данные своего платежного средства (*указывается то средство, посредством которого был оплачен заказ*)

- пластиковая карта: № XXXX XXXX _____
(указываются ТОЛЬКО последние 4 цифры)

С условиями возврата денежных средств согласно «Правил заказа билетов» ознакомлен(а).

«_____» _____ 20____ года