

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

(Соглашение об условиях предоставления услуги онлайн-продажи билетов МАУК «Калининградский Зоопарк»)

Настоящий документ – «Пользовательское соглашение» является офертой (в соответствии со ст.437 Гражданского кодекса РФ). Безусловным принятием (акцептом) условий настоящей Оферты, в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ, считается пользование Клиентом услугой онлайн-продажи.

Настоящая Оферта содержит условия заказа и оплаты услуг МАУК «Калининградский Зоопарк» (далее Зоопарк). Совершая действия по заказу/покупке/оплате билета в Зоопарк, Клиент полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего Соглашения.

Зоопарк предоставляет возможность оплачивать билеты посредством компьютерной сети Интернет, или иного устройства, позволяющего осуществить доступ в интернет, а также доступа к интернету.

Все вопросы, связанные с предоставлением прав доступа в интернет, покупкой и настройкой для этого соответствующего оборудования и программных продуктов, настоящим Соглашением не регулируются и решаются Клиентом самостоятельно.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Зоопарк – МАУК «Калининградский Зоопарк»

1.2. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения зоопарка

1.3. Печатная копия электронного билета - документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте Зоопарка. Печатная копия электронного билета является Билетом и дает право посещения территории Зоопарка.

1.4. 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.

1.5. Заказ – один или несколько Билетов на одно Посещение зоопарка, выбранных Клиентом из Системы и объединенных в Системе единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи в Системе.

1.6. Кассы Зоопарка – кассы для продажи Билетов Зоопарка.

1.7. Клиент (Пользователь) – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста или уполномоченный представитель юридического лица, использующие Банковскую карту на основании договора с банком-

эмитентом, прошедшие Регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и Заказа Билетов.

1.8. Посещение – любое посещение зоопарка, которое возможно только при предъявлении Билета.

1.9. Платеж – перевод денежных средств по распоряжению Клиента с его лицевого счета посредством платежной системы в размере Стоимости Заказа на лицевой счет Зоопарка с помощью Банковской карты.

1.10. Система (платежная система) – совокупность организаций, взаимодействующих по правилам платежной системы в целях осуществления переводов денежных средств, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства «TicketNet», обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между «Покупателями» и «Продавцом».

1.11. Оплата заказа – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.

1.12. Покупка – факт оплаты заказа, подтверждаемый печатной копией электронного билета.

1.13. Сайт – WEB-сайт Зоопарка, размещенный по электронному адресу: kldzoo.ru, предназначенный для размещения информации, бронирования и покупки Билетов.

1.14. Соглашение – настоящее пользовательское соглашение между Клиентом и Зоопарком.

1.15. Стоимость Заказа определяется сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующего прейскуранта Зоопарка на момент оформления Заказа на Сайте.

1.16. Стороны – Зоопарк, Клиент.

1.17. Зоопарк – МАУК «Калининградский зоопарк» (Муниципальное автономное учреждение культуры городского округа «Город Калининград» «Калининградский зоопарк»)

ОГРН 102 2900 595 025; место нахождения: 236000, Калининградская обл., г.Калининград, пр.Мира, 26

1.18. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.

1.19. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.

1.20. Мероприятие – экскурсии, а также любое иное событие, посещение которого возможно только при предъявлении Билета.

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 Зоопарком (далее Сторона, Стороны), регламентирует использование Клиентом Сайта Зоопарка.

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 «Заказать» при бронировании билетов.

3.2. Зоопарк 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 размещен на Сайте Зоопарка по адресу: <http://kldzoo.ru>.

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается в форме размещения своего электронного адреса в регистрационной форме при бронировании Билетов.

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 Кассе Зоопарка;
- ввести проверочный код, полученный на указанный Клиентом адрес электронной почты;
- выразить свое согласие с условиями Соглашения (см. п. 3.3. настоящего Соглашения).

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 и правилами платежной системы.

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. Клиент осуществляет вход на территорию Зоопарка по печатным копиям электронного билета.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗООПАРКА

6.1. Зоопарк предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Зоопарка и их Возврат в соответствии с условиями

настоящего Соглашения и правилами платежной системы, через которую была приобретена печатная копия электронного билета.

6.2. Зоопарк обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа. Заказ Билетов для льготных категорий граждан на Сайте не производится.

6.3. Зоопарк имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.

6.4. Зоопарк имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением Заказа) на указанную электронную почту Клиентом и его номер телефона.

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.

7.1.3. За правильность указания реквизитов банковской карты и персональных данных полную ответственность несет лицо, оформляющее заказ.

7.2. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой.

7.2.1. Оформление заказа и приобретение электронного билета можно осуществить следующим способом:

1) В соответствующем разделе сайта выбрать дату Посещения или Мероприятия.

2) После выбора необходимых Билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Заказать» и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

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. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. 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

Пользовательского соглашения. Обмен данными производится через защищенное соединение: протокол данных HTTP через зашифрованный SSL-канал.

В случае сбоя Клиент может обратиться по адресу marketing@kldzoo.ru или телефону – 8 (4012)-21-89-14 (с 8-30 до 17-30 по рабочим дням)

7.2.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления заказа, Печатную копию электронного билета.

7.2.5. Печатная копия электронного билета не подлежит обязательному обмену на Билет, изготовленный на бланке строгой отчетности. Для прохода сканеров контроля Клиенту необходимо предъявить Печатную копию электронного билета или назвать номер Печатной копии электронного билета, а также предъявить Печатную копию электронного билета на электронном носителе.

7.2.7. 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. Зоопарк имеет право отказать Клиенту в Посещении зоопарка в следующих случаях:

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

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

7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Зоопарка в Посещении Клиента зоопарка по указанным в п.п. 7.3.1. основаниям, факт непосещения Клиентом зоопарка по соответствующему Заказу будет признаваться Зоопарком и Клиентом фактом непосещения зоопарка по вине Клиента и освобождает Зоопарка от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу.

7.3.3. Если Клиент фактически не предоставил контролеру распечатанную Печатную копию электронного билета или не предоставил Печатную копию электронного билета на электронном носителе, то данное событие является достаточным основанием для Зоопарка считать неподтвержденным факт наличия печатной копии электронного билета у данного лица. Пройти по Печатной копии электронного билета в Зоопарк можно только один раз.

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 «Газпромбанк» (Открытое акционерное общество), 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. Зоопарк вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п.п. 7.2.7 настоящего Соглашения.

7.5.2. Зоопарк имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Системы аннулировать Заказ через 1 (один) час после его оформления Клиентом на Сайте.

7.5.3. Зоопарк 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.п. 7.2. настоящего Соглашения.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, несвязанных с осуществлением Платежа (в частности, если платеж прошел, а на указанный адрес электронной почты не пришло письмо с Печатной копией электронного билета) Клиент может обратиться в Зоопарк по телефону: 8 (4012) 21-89-14 (10.00 до 17.30 в рабочие дни) или отправить вопрос на следующий адрес электронной почты: marketing@kldzoo.ru

7.7. Правила Возврата

7.7.1 Правила Возврата по инициативе

Клиента:

7.7.1.1 Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за заказы, оформленные на Сайте Зоопарка при помощи Банковской Карты. Возврат стоимости Электронных билетов в случаях, связанных с закрытием зоопарка по техническим причинам или погодным условиям осуществляется на платежную карту в течение 14 дней с момента получения Исполнителем соответствующего Заявления.

7.7.1.2. Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

7.7.1.3. Для осуществления возврата стоимости Билета Клиент заполняет Заявление (**форма прилагается**) и присылает его в электронном виде на адрес kassa@kldzoo.ru в котором указывает: Фамилию Имя Отчество, номер паспорта, адрес электронной почты и номер Банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату заказа, сумму заказа и номер заказа.

7.7.1.4. Частичная отмена заказа невозможна. Возврат средств можно осуществить только за все билеты, заказанные и оплаченные по электронному ваучеру. Возврат средств осуществляется на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен Платеж, в течение 10 календарных дней с момента поступления Заявления на адрес электронной почты Службы поддержки.

7.7.1.5 Образец заявления на возврат денежных средств:

Директору МАУК «Калининградский зоопарк» Соколовой С.Ю.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я,

(Фамилия Имя Отчество, полностью)

Паспортные данные:

(серия и номер паспорта, когда и кем выдан)

прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме:

(Сумма заказа цифрами)

00 коп.

(Сумма заказа прописью)

за билет

(название входного билета)

Номер Заказа:

Дата Заказа:

Дата посещения:

(указаны в Ваучере)

e-mail:

(полный адрес электронной почты, который был указан при заказе билета)

Последние 4 цифры № банковской карты, с которой был произведен платеж:

«__» _____ 201_г.

7.7.1.6. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 17.00 часов по Калининградскому времени. Запрос принимается Зоопарком в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 7.7. настоящего Соглашения.

7.7.1.7. При принятии запроса на возврат Платежа менее чем за 1 час до времени закрытия зоопарка в дату посещения, Зоопарк оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

7.7.2. Правила возврата Билетов по инициативе Зоопарка. При Возврате Платежа, в случае отмены мероприятия, включённых в стоимость Билета (такие как Новогодние утренники, Концерт в зале) или в случае замены данного мероприятия, если Билеты подлежат возврату, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, Зоопарк производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж в полном объеме.

7.7.3. Стороны пришли к соглашению, что в Возврат Платежа Зоопарком по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и Правилами платежной системы, а так же законодательством РФ, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Зоопарка прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.8. Дата Возврата Платежа. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Зоопарка. За дальнейшее прохождение

7.8. Информационная поддержка Клиента.

7.8.1. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты Клиент должен обращаться в круглосуточную службу поддержки Банка-эквайера «Газпромбанк» (Открытое акционерное общество): 8(4012) -305-216, 8(4012) 305-217, 8 (4012) 307-741, 8-800-100-00-89 (бесплатно на территории РФ).

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

8.1. Принимая данное Пользовательское соглашение и приобретая Билет, Клиент дает свое согласие на обработку персональных данных Зоопарком в целях оказания услуги Клиенту. Зоопарк обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Зоопарком информации лицам, действующим на основании договора с Зоопарком, для исполнения обязательств перед Клиентом. Зоопарк 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. Зоопарк обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Зоопарк 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. Зоопарк 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. Зоопарк 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). 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. Зоопарк не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

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

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

9.4. Зоопарк прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Зоопарк 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 Зоопарком, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

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

9.7. При любых обстоятельствах ответственность Зоопарка 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. Зоопарк 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 Зоопарком, 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 Зоопарком и Клиентом регулируются законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Зоопарк и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в арбитражном суде г. Калининграда.

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 Зоопарком все условия и положения настоящего Соглашения