

**СОГЛАШЕНИЕ
ОБ УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ
БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ.**

МАУ «Сургутская филармония»

г. Сургут

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. Банковская карта (карта) - средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента банка-эмитента.
- 1.2. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Мероприятия.
- 1.3. Вид оплаты - наличный (внесение денежных средств в кассу Филармонии) и безналичный расчет (Банковской картой на сайте Филармонии).
- 1.4. Возврат денежных средств – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента или получение наличных в зависимости от вида оплаты.
- 1.5. Возврат Билета – возврат бланка строгой отчетности с нанесенной на него информацией о Мероприятии (название, место проведения, дата, время начала, ряд, место, стоимость, вид оплаты) в Кассу Филармонии
- 1.6. Заказ – один или несколько билетов на одно Мероприятие, 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.
- 1.7. Стороны – МАУ «Сургутская филармония», Клиент.
- 1.8. МАУ «Сургутская филармония» - Муниципальное автономное учреждение «Сургутская филармония», далее Филармония.
- 1.9. Кассы – кассы филармонии для продажи билетов.
- 1.10. Клиент (Пользователь) – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, прошедший Регистрацию на Сайте и использующее Сайт для получения информации и Заказа Билета (ов)
- 1.11. Мероприятие – зрелищное мероприятие, в том числе: концерт, театральная постановка в зале, а также любое иное событие, в том числе абонемент, посещение которого возможно только при предъявлении Билета.
- 1.12. Платеж – перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Филармонии с помощью Банковской карты, либо внесение наличных денежных средств в Кассу Филармонии.
- 1.13. Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по Правилам платежной системы в целях осуществления переводов денежных средств.
- 1.14. Подтверждение заказа – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.
- 1.15. Покупка – это получение Клиентом билета (бланка строгой отчетности), оплаченного Банковской картой или за наличный расчет, в Кассе Филармонии при предъявлении распечатанного бланка Заказа, в котором указан статус оплаты «оплачено» или «не оплачено».
- 1.16. Сайт – WEB-сайт Филармонии, размещенный по электронному адресу: www.sfil.ru, предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.
- 1.17. Соглашение – соглашение об условиях предоставления услуги бронирования и продажи билетов через интернет.
- 1.18. Бланк ЗАКАЗА – документ на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом бронирования, оплаты (не оплаты), покупки Билета (ов) на Сайте.
Бланк ЗАКАЗА не является билетом и не дает права посещения Мероприятия.
- 1.19. Стоимость Заказа определяется Сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Филармонии на момент оформления Заказа на Сайте.
- 1.20. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

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

2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Филармонией регламентирует использование Клиентом Сайта и является в соответствии со ст.426-428 ГК РФ публичным договором присоединения. Филармония оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми в таком случае положениями гражданского законодательства РФ.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения клиентом своего электронного адреса при регистрации на сайте www.sfil.ru.

3.2. Филармония 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 просматривать текст Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Филармонии по адресу: www.sfil.ru.

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается в форме размещения своего электронного адреса в регистрационной форме при регистрации на сайте www.sfil.ru.

3.4. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, производимых, Филармонией, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта в любых целях, кроме как для получения информации.

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 билета (ов) в Кассах Филармонии;
- ввести логин и пароль;
- выразить свое согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с законом о «Защите персональных данных».

4.3. Данные, указанные Клиентом в регистрационной форме, должны быть достоверными, совпадать с паспортными данными Клиента, во избежание конфликтных ситуаций при получении или Возврате Билета (ов) и денежных средств (см. п. 7 Соглашения).

4.4. Подтверждение регистрации осуществляется по звонку работника кассы.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.2. Клиент обязуется в случае изменения личных данных, электронной почты и телефона, указанных в п.4.2. незамедлительно, насколько это будет возможно, внести соответствующие изменения.

5.3. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения ([см. п. 7 Соглашения](#)).

5.4. 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 на Сайте.

5.5. Клиент осуществляет вход на Мероприятие по Билету, выданному в Кассе Филармонии на основании Бланка ЗАКАЗА, распечатанного на принтере.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ФИЛАРМОНИИ

6.1. Филармония предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Филармонии и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

6.2. Заказ Билетов для льготных категорий граждан на Сайте не производится.

6.3. Филармония обязана указать на Сайте цену Билета каждого места на каждое мероприятие.

6.4. В случае ошибочного указания цены Билета, Филармония обязана при первой возможности проинформировать Клиента для переоформления Заказа по новой цене либо для аннулирования Заказа. Если Заказ оплачен, Филармония осуществляет возврат Платежа.

6.5. Филармония имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остаётся неизменной.

6.6. Филармония 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 либо внесенных наличными в кассу филармонии в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

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

7.2. Порядок совершения покупки билета (ов) при оплате Банковской картой или наличными денежными средствами:

7.2.1. После выбора интересующих Билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки **«Купить билет»** на главной странице сайта www.sfil.ru 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. При оформлении Заказа, для ввода персональных данных, Клиент перенаправляется на страницу ОАО «Сургутнефтегазбанк». 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 повторить процесс оплаты Заказа банковской картой или оплатить заказ наличными в кассе Филармонии. Либо удалить набранный Заказ, оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п. 7.2

7.2.4. При получении Филармонией от Платежной Системы информации об успешном Платеже в личном кабинете Клиента Заказ получит статус **«Оплачено»**.

7.2.5. Для получения Билетов Клиенту необходимо предъявить **документ, удостоверяющий личность** (пункт 4.2. настоящего соглашения) паспорт, водительское удостоверение или военный билет) и **распечатанный Бланк ЗАКАЗА**.

Для получения Билетов за наличный расчет Клиенту необходимо предъявить **распечатанный Бланк ЗАКАЗА**.

7.2.6. Филармония имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в случае:

а) при получении информации от Платежной 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 карту Клиента до момента обращения Клиента в Кассу для получения Билета по Заказу;

д) не совпадения личных данных о Клиенте (Фамилии, Имени, Отчестве), указанных в Бланке ЗАКАЗА и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющим личность.

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. В случае отказа Филармонией в выдаче Клиенту Билетов по указанным в п.п. 7.2.6. основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Филармонией и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Филармонию от Возврата Клиенту суммы Платежа соответствующего стоимости Заказа.

7.4. Безопасность платежей.

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

7.4.2. Безопасность Платежей обеспечивается системой поддержки Интернет - эквайринга 3D-Secure ОАО «Сургутнефтегазбанк».

7.5. Аннулирование Заказа.

7.5.1. В случае отсутствия подтверждения об успешном Платеже от Платежной системы, Клиент имеет право оплатить Заказ наличными в Кассе Филармонии, в противном случае Заказ будет аннулирован через 72 часа с момента Бронирования билета (ов).

7.5.2. Филармония вправе аннулировать оплаченный 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. 7.7.2.2. настоящего Соглашения.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Филармонию по телефону: +7 (3462) 52-18-01, 52-18-02 (ежедневно с 10.00 до 19.00 без перерыва и выходных).

7.7. Правила возврата Платежа.

7.7.1. Правила возврата Платежа по запросу Клиента до обмена Бланка ЗАКАЗА на Билет в Кассе Филармонии.

7.7.1.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за Заказы, оформленные на Сайте Филармонии при помощи Банковской карты и не полученные в Кассах. Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж.

7.7.1.2. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен отправить в Филармонию запрос по электронной почте на адрес: sfcenter@mail.ru, в котором указать: Фамилию Имя Отчество, номер Бланка ЗАКАЗА;

адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и в явной форме изложить отказ от Заказа и желание осуществить возврат Платежа.

Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа.

7.7.1.3. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов. Запрос принимается Филармонией в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 7.7.1.2.

7.7.1.4. При принятии запроса на возврат Платежа менее чем за 1 (одни) сутки до начала Мероприятия, Филармония оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

7.7.2. Правила Возврата Стоимости Билета (ов), приобретенных при помощи Банковской Карты на Сайте и полученные в Кассах Филармонии.

7.7.2.1. Оформление Возврата стоимости Билета может быть осуществлено Клиентом только в Кассах Филармонии.

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 (выдается на кассе) в двух экземплярах, в котором указывает: Фамилию Имя Отчество, номер Бланка ЗАКАЗА, данные паспорта, адрес электронной почты и номер Банковской карты (последние 4 цифры), с которой был произведен Платеж, дату заказа, сумму заказа и номер билета.

Для оформления возврата Клиенту необходимо предъявить **документ, удостоверяющий личность** (паспорт, водительское удостоверение или военный билет) и **Билет**.

7.7.2.4. Возврат стоимости Билета, оплата, которого была произведена наличными денежными средствами в Кассе.

Для осуществления возврата Стоимости Билета Клиент заполняет Заявление (выдается на кассе), двух экземплярах, в котором указывает: Фамилию Имя Отчество, номер Бланка ЗАКАЗА, данные паспорта, адрес, дату заказа, сумму заказа и номер билета.

Для оформления возврата Клиенту необходимо предъявить **документ, удостоверяющий личность** (паспорт, водительское удостоверение или военный билет) и **Билет**.

7.7.3. Правила возврата билетов по инициативе Филармонии.

7.7.3.1. При Возврате Платежа в случае отмены мероприятия или в случае переноса на другую дату мероприятия, Филармония производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж.

7.7.3.2. В случаях, предусмотренных п.п. 6.4., 7.7.2.1., Филармония обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней оповестить Клиента путем отправки письма по указанному Клиентом при регистрации адресу электронной почты, и в течение 10 (десяти) банковских дней осуществить возврат Платежа на Банковскую карту Клиента, с которой был совершен соответствующий Платеж.

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

7.8. В случае опоздания или непосещения мероприятия, нарушении правил посещения, Стоимость Билета (ов) не возвращается.

7.9. В случае утраты и порчи билеты не восстанавливаются.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

8.1. Филармония обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Филармонией информации лицам, действующим на основании договора с Филармонией, для исполнения обязательств перед Клиентом. Филармония 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 Законодательством РФ. Филармония обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Филармония принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. При согласии клиента с Соглашением на Сайте последний 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. Филармония 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. Филармония вправе использовать предоставленную Клиентом информацию, в том числе персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства РФ (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 РФ по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством РФ случаях.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

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

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

9.3. Филармония не гарантирует: что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента; Сайт будет работать непрерывно, быстро, надежно и без ошибок. Филармония имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Филармония не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

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

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

9.6. При любых обстоятельствах ответственность Филармонии перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

9.7. 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.

9.8. Филармония не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Платежной Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Филармонией, определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Клиентом и Филармонией (включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения). 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 Филармонией и Клиентом регулируются действующим законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Филармония и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров они будут разрешаться в соответствии с законодательством РФ.

10.4. Признание судом какой-либо части Соглашения недействительной или не подлежащей принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Соглашения.

10.5. Используемые в тексте Договора заголовки введены исключительно для удобства, не являются частью Договора и не могут использоваться для придания правового статуса.

10.6. Стороны пришли к Соглашению, что при согласии Клиента с текстом Соглашения и изъясления этого согласия путем Регистрации, Стороны признают данное согласие Клиента его собственноручной подписью.

10.7. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Филармонии.

10.8. Клиент настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения, расположенные выше на Сайте, изложенные на специальной странице Сайта и являющиеся, взятыми совокупно и/или по отдельности, неотъемлемой частью настоящего Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Филармонией все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность перед Филармонией.