

## Публичная оферта на оказание услуг по покупке билетов

Настоящая публичная оферта является официальным предложением ООО «Золотая пора» в адрес физических лиц (Участников проекта) на указанных ниже условиях.

Оферта может быть отозвана ООО «Золотая пора» в любой момент до ее принятия Покупателем/Участником проекта.

### 1. Термины и определения

Основные понятия, используемые в настоящей оферте:

1.1. Оферта — публичное предложение любому лицу заключить договор об оказании услуг по бронированию, оформлению и покупке билетов на мероприятия.

1.2. Договор – акцептованная оферта. Акцепт (принятие) оферты осуществляется путем стопроцентной предоплаты Покупателем услуг Билетного оператора и всех сопутствующих платежей. Моментом оплаты считается поступление денежных средств на счет Билетного оператора.

1.3. Организатор мероприятий – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, который на основании соответствующих договоров с исполнителями осуществляет организацию и проведение мероприятия, а также несет ответственность за его проведение перед Покупателями/Посетителями.

1.4. Билетный оператор - ООО «Золотая пора», оказывающее услуги по реализации (продаже) билетов на основании заключенных соглашений с Организаторами мероприятий.

1.5. Мероприятие — культурно-зрелищное (спортивное) мероприятие, в том числе спектакль, концерт, выставка, кинопоказ, фестиваль, шоу, а также любое иное событие, посещение которого возможно только по предъявлению билета.

1.6. Билет – документ, содержащий штрихкод, подтверждающий заключение Договора оказания культурно-зрелищных/спортивно-зрелищных услуг с Организатором мероприятия, а также удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение мероприятия. Форма билета утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.06.2020 № 702.

1.7. Покупатель – физическое лицо, Участник проекта на имя которого оформлен заказ.

1.8. Посетитель – физическое лицо, владеющее билетом на мероприятие и имеющее право на его посещение.

1.9. Стороны – совместно Билетный оператор и Покупатель/Посетитель, если из контекста положений настоящей оферты не следует иное.

1.10. Бронь — сформированный заказ, находящийся в режиме ожидания оплаты. Бронь действует в течение 24 часов.

1.11. Аннулирование – удаление билетов из заказа с автоматическим переводом их в свободную продажу. Если заказ не оплачен в течение 24 часов с момента начала оформления заказа, то он

аннулируется автоматически. Аннулирован может быть заказ и до истечения 24 часов, и уже оплаченный – в случае сокращения Организатором квоты билетов.

1.12. Сервисный сбор – сумма, взимаемая Билетным оператором с Покупателя за услуги, указанные в предмете оферты.

## 2. Предмет оферты

2.1. Билетный оператор оказывает Участнику проекта/Покупателю услуги по бронированию, оформлению билетов на мероприятие Организатора, услуги по информационному сопровождению в связи с бронированием, оформлением и распространением (реализацией) билетов, а также в связи с отменой, заменой/переносом мероприятий и прочим вопросам в порядке на условиях, предусмотренных настоящей офертой, и в соответствии с ценами, установленными Организатором мероприятий, а Участник проекта/Покупатель оплачивает сервисный сбор в размере 70 рублей, при оплате билетов банковской картой онлайн в личном кабинете оплачивает комиссию банка в размере 3% от суммы заказа, иные платежи.

## 3. Порядок принятия оферты

3.1. Договор считается заключенным путем совершения одного из следующих самостоятельных действий:

3.1.1. с момента оплаты билета Покупателем на сайте Билетного оператора;

3.1.2. с момента оплаты билета Покупателем при его приобретении в офисе продаж Билетного оператора.

3.2. Факт оплаты услуги Участником проекта/Покупателем является полным и безоговорочным принятием условий (акцептом) настоящей оферты, без каких-либо оговорок и исключений и равносильно заключению договора в простой письменной форме (п. 3 ст. 434 ГК РФ).

## 4. Права и обязанности сторон.

4.1. Билетный оператор вправе:

4.1.1. отказать Покупателю в заключении Договора в случае несоответствия Покупателя/Посетителя возрастному ограничению, установленному ФЗ от 29.12.2010 № 436 ФЗ «О защите детей от информации, причиняющих вред их здоровью и развитию»;

4.1.2. проводить как плановую, так и внеплановую модификацию, замену, переустановку программного обеспечения на сайте Билетного оператора, 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 сайту Билетного оператора;

4.1.3. устанавливать и изменять цены на свои услуги, размер сервисного сбора;

4.1.4. требовать от Покупателя надлежащего исполнения обязанностей по оплате стоимости билета, сервисного сбора, иных платежей;

4.1.5. аннулировать произведенный Покупателем заказ в случае, если Покупатель не произвел оплату, а равно в случае указания Покупателем неверных/ложных сведений и/или в случае нарушения Покупателем иных условий настоящей оферты (договора);

4.1.6. аннулировать заказ (билет) в случае технической ошибки, повлекшей за собой оформление неверного (недостоверного) заказа (билета), а также аннулировать заказ в случае сокращения квоты билетов Организатором. Под неверным (недостоверным) заказом (билетом) понимается заказ (билет), распространенный (оформленный) по неверной цене (выше или ниже стоимости билета, установленной Организатором), в котором отражены недостоверные сведения о категории билета (в т.ч. сектор, ряд, место), о мероприятии (в т.ч. дата, время, место проведения мероприятия) и (или) иная информация, имеющая существенное значение для Договора оказания услуг в связи с проведением мероприятия;

4.1.7. изменять условия настоящей оферты в одностороннем порядке.

4.2. Билетный оператор обязан:

4.2.1. предоставить Покупателю полную и достаточную в соответствии с требованиями закона информацию о мероприятии об Организаторе, о Билетном операторе и оказываемых им услугах в рамках Договора оказания услуг, а также инструкции по оформлению, оплате, получению приобретенного билета. Стороны пришли к соглашению, что полной и достаточной является информация, размещенная на сайте Билетного оператора, в офисах продаж Билетного оператора;

4.2.2. подгрузить в личный кабинет Покупателя оформленный билет после полной оплаты Покупателем стоимости билета, сервисного сбора и иных обязательных платежей. Гарантийный срок на услуги Билетного оператора устанавливается до начала проведения мероприятия (времени, указанного на билете);

4.2.3 в случае оформления билета типа «Проход по фамилии», «По направлению» (оплаты сервисного сбора с последующим самостоятельным выкупом билета согласно инструкции в заказе) передать списки фамилий Покупателей Организатору.

4.3. Покупатель вправе:

4.3.1. самостоятельно из открытых источников получать информацию о мероприятиях, о стоимости билетов, о размере сервисного сбора, об иных обязательных платежах, услугах, оказываемых Билетным оператором в связи с распространением (реализацией) билетов на мероприятия, самостоятельно

принимать решение о приобретении билета путем полного и безоговорочного принятия условий настоящей оферты;

4.3.2. получать информацию о правилах распространения (реализации) билетов, имеющихся категориях билетов, об иной информации в отношении мероприятий, которой владеет Билетный оператор в рамках оказания Покупателю услуг по распространению (реализации) билетов, с использованием сети Интернет, телефонного звонка Билетному оператору и иными способами, указанными на сайте Билетного оператора;

4.3.3. самостоятельно выбирать способ оплаты билета из числа указанных в п. 5.2. оферты. При этом Покупатель подтверждает и соглашается с тем, что он обязан самостоятельно предварительно ознакомиться с правилами осуществления платежа.

4.4. Покупатель обязан:

4.4.1. при приобретении билета и выборе дополнительных услуг ознакомиться со всеми условиями настоящей оферты, а также иными обязательными правилами, указанными (размещенными) на сайте Билетного оператора, на сайте Организатора, принять их и следовать им;

4.4.2. самостоятельно отслеживать изменения правил и условий приобретения билетов на сайте Билетного оператора;

4.4.3. в полном объеме оплатить стоимость билета, сервисный сбор, комиссию банка до получения билета, а также произвести иные необходимые платежи в случае выбора дополнительных услуг;

4.4.4. ознакомиться с ограничениями конкретного мероприятия в части допуска на него несовершеннолетних детей. Покупатель/Посетитель в полной мере несет ответственность за таких лиц и соглашается с тем, что несовершеннолетнему ребенку может быть отказано в посещении мероприятия в случае нарушения условий о возрастном ограничении. В случае данного отказа денежные средства Покупателю/Посетителю за билет не возвращаются;

4.4.5. ознакомиться с ограничениями на посещение официальных спортивных соревнований; руководствоваться и соблюдать Правила поведения зрителей при проведении официальных спортивных соревнований, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 16.12.2013 № 1156 при посещении таких соревнований;

4.4.6. ознакомиться с ограничениями конкретной площадки проведения мероприятия в части допуска на него посетителей. Покупатель/Посетитель соглашается с тем, что в полной мере несет ответственность в случае отказа Посетителю в посещении мероприятия по причине нарушения последним правил посещения соответствующей площадки проведения мероприятия;

4.4.7. после поступления билета в заказ полностью проверить всю информацию на билете, имеющую существенное значение. Покупатель признает, что не имеет никаких претензий к Билетному оператору и его сотрудникам за некорректно оформленный билет, так как сам не удостоверился в его корректности во время оформления.

## 5. Порядок расчетов и условия возврата билетов

5.1. Покупка билетов осуществляется согласно Правилам покупки билетов, указанным на сайте Билетного оператора.

5.2. Покупатель вправе осуществить оплату билета, сервисного сбора, суммы комиссий банка, а также иных дополнительных услуг Билетного оператора следующими способами:

- оплата наличными денежными средствами в валюте Российской Федерации в офисе продаж Билетного оператора. В данном случае комиссия банка не взимается;

- безналичный расчет посредством банковской карты или иными способами, доступными Покупателю.

5.3. Проданные билеты возвращаются в соответствии со следующим порядком:

5.3.1. к возврату принимаются билеты, приобретенные у Билетного оператора для индивидуального пользования. Сервисный сбор, комиссия банка, иные необходимые платежи в случае выбора дополнительных услуг не возвращаются, если возврат билетов происходит по инициативе Покупателя;

5.3.2. возврат денежных средств за реализованные билеты возможен лишь в порядке и на условиях, установленных настоящей офертой, соглашениями с Организаторами мероприятий и в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.3.3. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, которые предусматривают особые условия приобретения билетов (в том числе льготы, скидки), могут не приниматься к возврату. Условие, что билет является невозвратным, указано в Правилах приобретения билетов на сайте Билетного оператора.

5.3.4. Возврат денежных средств за билеты на мероприятия осуществляется Билетным оператором Покупателю в соответствии с требованиями ст. 32 ФЗ «О защите прав потребителей» при условии оплаты Организатору фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по организации представлений.

5.3.5. Лицом, ответственным за прием билета и возврат денежных средств за билет до даты мероприятия является Билетный оператор, если иное не будет установлено соглашением между Билетным оператором и Организатором мероприятий.

5.3.6. Покупатель принимает и соглашается с тем, что официальной информацией, свидетельствующей об отмене, замене или переносе мероприятия, является информация, предоставленная Организатором

мероприятия Билетному оператору. Данную информацию Билетный оператор сообщает Покупателю по номеру телефона, указанному в Личном кабинете Покупателя.

5.3.7. При покупке билета через сайт Билетного оператора возврат денежных средств Покупателю осуществляет Билетный оператор, руководствуясь правилами возврата Организатора мероприятия, Билетного оператора.

5.3.8. Возврат билетов осуществляется на основании заявления Покупателя, в котором указываются причины возврата, ФИО Покупателя, номер заказа. В случае приложения документов, обосновывающих причину невозможности явки на мероприятие, заявление с приложенными документами направляется на электронную почту [info@sp-zp.ru](mailto:info@sp-zp.ru) или подается по адресу: г. Санкт-Петербург, Поварской переулок д.

3. Срок рассмотрения заявления – 10 дней со дня предъявления.

5.3.9. Билетный оператор производит возврат денежных средств одним из следующих способов:

- при оплате банковскими картами - на платежную карту Покупателя, с которой была произведена оплата, в сроки, определяемые правилами осуществления банковских операций;

- при оплате наличными средствами через платежный терминал – наличным расчетом в офисе Билетного оператора в 10дневный срок со дня предъявления соответствующего требования;

5.3.10. При заказе билета через Сайт неисполнение Покупателем условий оплаты стоимости билета и сервисного сбора, комиссии банка в течение 24 часов с момента начала оформления заказа влечет прекращение действия по акцепту условий Договора и аннулирование произведенного Покупателем заказа.

5.3.11. После подтверждения оплаты билет в электронном виде размещается в личном кабинете Покупателя, но не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до начала мероприятия, а в некоторых случаях – до 14:00 в день мероприятия. С момента размещения билета в личном кабинете Покупателя обязательства Билетного оператора по бронированию, оформлению и передаче билета считаются исполненными. В случае оформления билета типа «Проход по фамилии», «По направлению» (оплата сервисного сбора) услуги Билетного оператора считаются исполненными с момента передачи списков фамилий Покупателей Организатору.

5.4. При аннулировании оплаченного заказа в случае сокращения Организатором квоты билетов, а также в случае отмены мероприятия Организатором Билетный оператор возвращает денежные средства Покупателю.

## 6. Ответственность сторон

6.1. Билетный оператор не несет ответственности за действия Организатора мероприятия, в том числе за организацию, проведение и содержание мероприятия, за актуальность информации, предоставляемой Организаторами мероприятий.

6.2. Билетный оператор не несет ответственности за отмену, замену или перенос мероприятия, возможность прохода на мероприятие в случае нарушения Покупателем условий настоящей оферты и (или) договора, а равно за любые случаи неисполнения и (или) ненадлежащего исполнения договора оказания услуг, заключенного между Билетным оператором и Покупателем в результате приобретения билета.

6.3. Билетный оператор не несет ответственности за соответствие оказываемых (оказанных) Организатором услуг ожиданиям Покупателя и (или) его субъективной оценке. Советы и рекомендации, полученные Покупателем, в том числе от третьих лиц, не могут считаться гарантиями, а значит не влекут обязательства для сторон.

6.4. Покупатель подтверждает и соглашается с тем, что Билетный оператор не является ответственным за качество и иные свойства мероприятия, так как он не является стороной договора об оказании услуг по проведению мероприятия.

6.5. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение своих обязательств, изложенных в настоящей оферте (договоре), в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, т. е. объективных обстоятельств, возникших помимо воли и желания сторон после заключения договора. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся природные чрезвычайные ситуации (наводнение, землетрясение, ураган, иные стихийные бедствия), военные действия локального или международного характера, забастовки, пандемия, заболевания и (или) недомогания артистов, участвующих в мероприятии, техногенные и антропогенные катастрофы, акты органов государственной власти и местного самоуправления, а равно действия (бездействие) контрагентов Билетного оператора, затрудняющие без несоразмерных потерь надлежащее исполнение договоров, заключенных на условиях настоящей оферты.

6.6. Ответственным за качество предоставленных услуг на мероприятии перед участником является Организатор мероприятий.

## 7. Прочие условия

7.1. В результате действий Покупателя по приобретению билета правоотношения, связанные с предоставлением культурно-просветительных услуг возникают между Покупателем и Организатором мероприятий.

7.2. Билетный оператор оказывает исключительно услуги по реализации билетов на мероприятия в адрес Организатора и сопутствующие услуги в адрес Покупателей.

7.3. В случаях, когда со стороны Покупателя выступает его представитель, Покупатель подтверждает, что все действия/бездействия такого лица совершаются таким представителем с ведома, согласия и в интересах Покупателя.

## 8. Порядок разрешения споров

8.1. Все споры или разногласия, возникающие в связи с исполнением (неисполнением) положений настоящей оферты об оказании услуг, могут разрешаться сторонами в претензионном порядке. В этом случае сторона, считающая свои права нарушенными, направляет другой стороне в простой письменной форме претензию с приложением надлежащим образом заверенных документов, обосновывающих изложенные требования.

Претензию следует вручить лично под расписку или отправить заказным письмом по адресу:

191025, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Владимирский округ, пер. Поварской, д.5 литер А, помещ. 3-н р.м. 2.

Претензионный порядок считается несоблюденным при направлении претензии по другому адресу.

Срок рассмотрения претензии 10 дней с даты получения.

8.2. При недостижении сторонами согласия они вправе обратиться за защитой своих интересов в суд.

## 9. Реквизиты Билетного оператора

ООО «Золотая пора», 191025, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Владимирский округ, пер. Поварской, д. 5, литер А, помещ. 3-н р.м. 2

ИНН:7840104791; КПП:784001001; ОГРН:1237800026672.