

# ДОГОВОР ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТЫ

г. Санкт-Петербург

2017г

Настоящий публичный договор (далее - «Договор») является официальным предложением СПб РООТР «Театральный мир», именуемой в дальнейшем «Компания» оказать услуги по бронированию, оформлению заказов, доставке, продаже билетов на мероприятия на сайте [teatrdom.spb.ru](http://teatrdom.spb.ru) (далее - «Сайт»).

## ТЕРМИНЫ

**Акцепт оферты** - полное и безоговорочное принятие условий Договора Заказчиком, получение или оплата заказанных услуг в порядке по Договору, определяемым тарифами Компании и условиями оплаты услуг по Договору.

**Клиент** - лицо, осуществившее Акцепт оферты, желающее принять и оплатить услуги Компании по бронированию, оформлению заказов, доставке, продаже билетов на Мероприятия. В случае, если Клиент является несовершеннолетним, то он может заключить Договор только через законного представителя.

**Мероприятие** – культурно-зрелищное Мероприятие, билеты на которое можно приобрести на Сайте. Информация о Мероприятии размещается на Сайте.

### 1. Предмет Договора

- 1.1. Компания обязуется оказать Клиенту после совершения Акцепта оферты услуги по бронированию, оформлению заказов, доставке, продаже билетов на Мероприятие (далее - «Услуги»), порядке и на условиях, предусмотренных данным Договором и в соответствии с действующими тарифами Компании и условиями оплаты Услуг по Договору.
- 1.2. Ответственным за качество предоставляемых услуг перед Клиентом является Компания.
- 1.3. Использование Клиентом Сайта и оформление Услуг не допускается в случае, если Клиент не в полном объеме принимает условия настоящего Договора и условия использования Сайта.

### 2. Момент заключения Договора

- 2.1. Текст данного Договора является публичной офертой (в соответствии со статьей 435 и частью 2 статьи 437 Гражданского кодекса РФ).
- 2.2. Факт заказа Услуг Клиентом у Компании является безоговорочным принятием данного Договора, т.е. Клиент, заказавший билеты, либо воспользовавшийся Услугами Компании, рассматривается как лицо, вступившее с Компанией в договорные отношения.
- 2.3. По письменному требованию Клиента Компания оформляет Договор о предоставлении Услуг с подписями сторон.

### 3. Права и обязанности сторон.

- 3.1. Компания обязуется:
  - 3.1.1. С момента заключения настоящего Договора, который определяется Акцептом оферты Клиентом, предоставлять Клиенту Услуги, в соответствии с их перечнем и требованиями качества, определенными в настоящем Договоре.
  - 3.1.2. Согласовывать с Клиентом место и сроки доставки заказа, оформленного Клиентом на Сайте.
  - 3.1.3. Не разглашать любую частную информацию Клиента, предоставленную Клиентом, и не предоставлять доступ к этой информации третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации .

- 3.1.4. Предоставить Клиентам возможность получения бесплатных консультаций по телефонам для справок, указанным на Сайте. Объем консультаций ограничивается конкретными вопросами, связанными с предоставлением Услуг. Все консультации Клиентов осуществляются в рабочие дни и рабочие часы Компании.
- 3.1.5. Выполнять взятые на себя по Договору обязанности по предоставлению Услуг Клиенту. Компания оставляет за собой право невыполнения Услуг в случае возникновения форс-мажорных ситуаций, а так же нарушения Клиентом условий настоящего Договора.

3.2. Компания имеет право:

- 3.2.1. Изменять настоящий Договор и тарифы на Услуги в одностороннем порядке, помещая их на Сайте, при этом Клиент обязуется своевременно и самостоятельно отслеживать указанные изменения путем обращения к тексту настоящего Договора.
- 3.2.2. Имеет право отказать в заключение Договора, уведомив об этом Клиента.
- 3.2.3. Требовать от Клиента соблюдения условий настоящего Договора;
- 3.2.4. Проводить в любое время модификацию, замену, переустановку программного обеспечения Сайта, приостанавливать работу Сайта при обнаружении неисправностей, ошибок и (или) сбоев, а также в целях проведения профилактических работ и предотвращения случаев несанкционированного доступа к Сайту.

3.3. Клиент обязуется:

- 3.3.1. До момента заключения Договора ознакомиться с содержанием Договора и тарифами, предлагаемыми Компанией на Сайте.
- 3.3.2. Своевременно оплачивать Услуги, оказанные Компанией Клиенту;
- 3.3.3. использовать Сайта только по прямому назначению, а именно: поиск, подбор, бронирование, заключение договоров купли-продажи и оплату билетов на Мероприятия, доступные на Сайте. Запрещается копирование, модификация и иные действия с исходным (программным) кодом Сайта, а так же копирование любых материалов с Сайта;
- 3.3.4. при покупке билета (электронного билета или оформленного на бланке строгой отчетности) на Мероприятие на Сайте (далее - «Билет») полностью проверить всю информацию на Билете. Клиент признает, что не имеет никаких претензий к Компании и ее сотрудникам за некорректно оформленный Билет (в т.ч. ошибочные данные в заказе на Сайте и/или Билете), так как сам не удостоверился в его корректности во время совершения покупки (заказа) на Сайте.

#### **4. Финансовые взаимоотношения**

- 4.1. Услуги Клиенту оказываются на основании тарифов, стоимости Билетов, указанной на Сайте, и условиях настоящего Договора и условиях, публикуемых на Сайте.
- 4.2. Клиент вправе осуществить оплату Билета и стоимость Услуг любым из способов, доступным на Сайте.
- 4.3. Стоимость Билетов на Сайте является окончательной и содержит в себе стоимость оказания Услуг.
- 4.4. Клиент понимает, что в случае отказа от Билета или его возврата, стоимость Услуг возврату Клиенту не подлежит. Стоимость Услуг по доставке Билета возврату не подлежит.

#### **5. Порядок и условия возврата Билетов**

- 5.1. Проданные Билеты на Мероприятие возвращаются в соответствии со следующим утвержденным порядком:
  - 5.1.1. Клиент вправе вернуть приобретенный Билет на Мероприятие и таким образом отказаться от его посещения в любое время до проведения Мероприятия, но не позднее, чем за 2 (Два) часа до его начала.
  - 5.1.2. В случае замены, отмены Мероприятия или переноса даты его проведения, Клиент вправе вернуть Билет на такое Мероприятие. При этом Билеты принимаются:

- а) При замене Мероприятия
    - в день проведения Мероприятия без возврата денежных средств – для замены на другое Мероприятие, проводимое в день, указанный на Билете, или другой день по усмотрению Компании;
    - в течение 5 (пяти) рабочих дней последующих за датой данного (замененного) Мероприятия, указанной в Билете (при неиспользовании Билета для прохождения на заменённое Мероприятие) – для возврата денежных средств Клиенту либо замены на Билет на другое Мероприятие, проводимое в другой день.
  - б) При отмене Мероприятия
    - в течение 5 (**пяти**) **рабочих** дней последующих за датой данного (отмененного) Мероприятия, указанной в Билете, для возврата денежных средств Клиенту либо замены на другое Мероприятие, проводимое в другой день по выбору Компании. В этом случае стоимость Билета возвращается Клиенту полностью.
  - в) При переносе Мероприятия
    - в течение 10 (**десяти**) календарных дней со дня, когда должно было состояться перенесённое Мероприятие для возврата денежных средств либо замены на Билет на другое Мероприятие, проводимое в другой день.
- 5.1.3. Возврат по желанию покупателей (в т.ч. Клиентов) Билетов, приобретенных в кассе Компании или при бронировании на Сайте с последующим выкупом их в кассе Компании, осуществляется в следующем порядке:
- возврат денег за Билеты, приобретенные в кассе Компании, осуществляется лицу, по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании письменного заявления покупателя (Клиента).
  - сервисный сбор и стоимость доставки Билетов, приобретенных в кассе Компании и/или на Сайте, не возвращается.
- 5.1.4. Возврат по желанию Клиентов Билетов, приобретенных при помощи платежного средства на Сайте в электронном виде, осуществляется в следующем порядке:
- возврат Билетов, заказанных/приобретенных на Сайте, осуществляется Клиенту, зарегистрированному на Сайте в заказе на такие Билеты (Билет), по предъявлении документа, удостоверяющего личность, на основании письменного заявления Клиента с соблюдением условий пп.5.1.8. Договора.
  - возврат денег за Билеты осуществляется лицу, зарегистрированному в качестве Клиента в заказе на такие Билеты на Сайте, и приславшему заявление с адреса электронной почты, указанному в таком заказе.
  - возврат платежа осуществляется при условии оплаты Клиентом фактически понесенных расходов Компании.
  - возврат денег осуществляется на платежное средство Клиента, использованное при покупке Билетов на Сайте в течение 3-30 (от трех до тридцати) рабочих дней (зависит от взаимодействия платежной системы с банком Клиента).
  - Сервисный сбор за оказание Услуг и стоимость доставки Билетов не возвращается.
- 5.1.5. Возврат стоимости Билетов, проданных со скидкой, осуществляется с учетом полученных скидок.
- 5.1.6. Возврат Билетов и выплата денежных средств осуществляется в офисе Компании в соответствии с установленным режимом работы.  
Адрес офиса Компании: г. Санкт-Петербург, ул. Комиссара Смирнова, д. 15, лит. А, пом. 234.  
Режим работы Компании: рабочие дни – с понедельника по пятницу, рабочие часы – с 10:00 до 18:00.
- 5.1.7. К возврату принимаются подлинные неповреждённые (с неповреждённым корешком контроля) Билеты, выданные на бланке установленного образца Компании или агентов Компании по распространению билетов на Мероприятия (далее – «Агенты»). Билеты, приобретенные в других точках продаж и в целях извлечения дополнительной выгоды, к возврату не принимаются.
- 5.1.8. В дополнение к п.5.1.7. Договора, Стороны особо оговорили, что электронные Билеты, реализованные через сайты Агентов, не подлежат возврату Компании. Стороны соглашаются с тем, что учитывая, что электронный Билет не является бланком строгой отчетности, для возврата денежных средств Компанией

электронный Билет должен быть обменен в Компании на Билет, оформленный на бланке строгой отчетности, и предъявлен в Компанию в соответствии со сроками для возврата Билетов, указанными в настоящем Договоре.

- 5.1.9. В случаях, указанных в п.5.1.1. Договора, стоимость билета потребителю (Клиенту) возвращается за вычетом фактически понесённых расходов, связанных с проведением Мероприятия (ст. 782 ГК РФ, ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»), из расчёта количества билетов, предъявленных к возврату, но не более чем 50% (**пятьдесят процентов**) стоимости каждого билета. К таким расходам, связанным с проведением Мероприятия, в частности, но не исключительно, относятся денежные суммы, которые Компания должна выплатить арендодателю сценической площадки, на которой проводится Мероприятие, за её пользование под Мероприятие и расходы на эксплуатацию оборудования. При этом при расчёте стоимости Билета не учитывается стоимость услуг Агента. Стоимость услуг Агентов/сервисный сбор Компании за оказание Услуг, включённая в стоимость Билета, возврату не подлежит в связи тем, что услуги по бронированию, оформлению и реализации билетов оказаны Агентом/Компанией в полном объёме, и соответствующий договор оказания услуг прекратил своё действие с момента получения Билета потребителем (Клиентом) от Агента/Компании.
- 5.2. Компания не производит возврат денежных средств Клиенту за неиспользованные или утерянные Клиентом Билеты и за Услуги, оказанные Клиенту.

## **6. Ограничение ответственности и освобождение от ответственности**

- 6.1. Компания делает все возможное, чтобы обеспечить качественное предоставление Услуг Клиенту. Советы и информация, даваемые Клиенту (в т.ч. на Сайте и сотрудниками Компании), не могут рассматриваться как гарантии.
- 6.2. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору на время действия непреодолимой силы. Под непреодолимой силой понимаются чрезвычайные и непреодолимые при данных условиях обстоятельства, препятствующие исполнению своих обязательств Сторонами по настоящему Договору. К ним относятся стихийные явления (землетрясения, наводнения и т.п.), обстоятельства общественной жизни (военные действия, чрезвычайные положения, крупнейшие забастовки, эпидемии, теракты и т. п.), запретительные меры государственных органов (запрещение перевозок, валютные ограничения, международные санкции запрета на торговлю и т.п.), ограничение доступа к Сайту по инициативе (вине) третьих лиц, непредвиденные заболевания артистов (и иных участников) Мероприятия, действия (бездействия) контрагентов Компании, затрудняющие без несоразмерных потерь надлежащее исполнение Договора. В течение этого времени Стороны не имеют взаимных претензий, и каждая из Сторон принимает на себя свой риск последствия форс - мажорных обстоятельств.
- 6.3. Компания не несет ответственности за работоспособность и (или) защищенность информационных каналов связи, используемых Клиентом, в том числе используемых Клиентом для обращения к Сайту.
- 6.4. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что ни при каких обстоятельствах Компания не несет ответственности за ущерб, возникший в результате реализации Билета, а также в результате несанкционированного доступа к персональным данным Компании, включая упущенную выгоду.
- 6.5. Компания не несет ответственности за несоответствие Мероприятий ожиданиям Клиента.
- 6.6. Клиент подтверждает и соглашается с тем, что Компания не является ответственной за качество и иные потребительские свойства Мероприятия, так как Компания не является стороной по договору оказания услуг в связи с проведением Мероприятия.

- 6.7. Компания не несет ответственность за отмену, замену или перенос Мероприятия, возможность прохода на Мероприятие, так как не является стороной по договору оказания услуг в связи с проведением Мероприятия.
- 6.8. Ответственность Компании в отношениях с Клиентом ограничена ответственностью в рамках суммы равной стоимости приобретенных Клиентом Билетов.

## **7. Срок действия, порядок изменения условий и расторжения Договора**

- 7.1. Стороны признают, что исполнение обязательств по настоящему Договору начинается с момента обращения в Компанию или его подписания Клиентом, и заканчивается при полном исполнении обязательств сторонами. Под обращением в Компанию в рамках настоящего Договора понимается Акцепт оферты и осуществление Клиентом заказа на Сайте.
- 7.2. Все споры и разногласия, возникающие при исполнении Сторонами обязательств по настоящему Договору, решаются путем переговоров. В случае невозможности их устранения, Стороны имеют право обратиться за судебной защитой своих интересов.
- 7.3. Компания вправе в любое время вносить изменения в настоящий Договор, тарифы и Сайт (в т.ч. его материалы), такие изменения публикуются и доводятся до всеобщего сведения путем опубликования на Сайте. Использование Клиентом Сайта после внесения изменений в текст настоящего Договора означает полное и безоговорочное принятие условий Договора, с учетом внесенных изменений.
- 7.4. Все изменения и (или) дополнения, вносимые в настоящий Договор, подлежат размещению на Сайте и вступают в силу с момента размещения таких изменений и (или) дополнений на Сайте.

## **8. Ответственность сторон и разрешение споров.**

- 8.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение настоящего Договора в порядке, предусмотренном настоящим договором и действующим законодательством РФ.
- 8.2. Компания не несет ответственности за доставку заказа (в т.ч. недоставку, опоздание), если Клиентом указан неправильный адрес доставки.
- 8.3. Компания не несет ответственности за частичное или полное неисполнение обязательств по доставке Билетов, если они являются следствием форс-мажорных обстоятельств.
- 8.4. Клиент, оформляя заказ на Сайте, несет ответственность за достоверность предоставляемой информации о себе, а также подтверждает, что с условиями настоящего Договора ознакомлен и согласен. Клиент принимает на себя все возможные риски, связанные с его действиями на Сайте.
- 8.5. Все споры и разногласия, возникающие при исполнении Сторонами обязательств по настоящему Договору, решаются путем переговоров. В случае невозможности их устранения, Стороны имеют право обратиться за судебной защитой своих интересов.

## **9. Отдельные условия посещения Мероприятий и прочие положения в отношении несовершеннолетних**

- 9.1. Каждое из Мероприятий в соответствии с требованиями Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 N 436-ФЗ подлежит классификации и отнесению в одну из следующих категорий:
  - а) для детей, не достигших возраста 6 (шести) лет (знак информационной продукции «0 +»);

- б) для детей, достигших возраста 6 (шести) лет (знак информационной продукции «6 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шести лет»);
- в) для детей, достигших возраста 12 (двенадцати) лет (знак информационной продукции «12 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше двенадцати лет»);
- г) для детей, достигших возраста 16 (шестнадцати) лет (знак информационной продукции «16 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шестнадцати лет»);
- д) запрещено для детей (знак информационной продукции «18 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

9.2. Клиент признает и соглашается, что в соответствии с Федерального закона «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» от 29.12.2010 N 436-ФЗ, конкретное Мероприятие может быть отнесено к числу тех, реализация Билета на которое и посещение которого могут быть запрещены для определенных возрастных категорий.

9.3. Приобретение Билета и посещение Мероприятия возможны лишь в случае, соблюдения Клиентом (иным лицом, обладающим Билетом) требований к возрастным ограничениям, указанным в пункте 9.1. Договора.

9.4. Клиент принимает и соглашается с тем, что ему, а равно лицу, для которого он приобрел Билет, может быть отказано в приобретении Билета и посещении Мероприятия в случае нарушения Клиентом (иным лицом, обладающим Билетом), положений пункта 9.3. Договора. Клиент несет полную ответственность за свои действия (бездействия), Компания не несет ответственности за нарушение Клиентом указанных положений законодательства Российской Федерации.

9.6. Информация об отнесении конкретного Мероприятия к одной из возрастных категорий, указанных в п.9.1. Договора, размещается на Сайте.

## **10. Заключительные положения**

10.1. Условия настоящего Договора вступает в силу с момента его размещения на Сайте и действуют до момента исполнения Компанией и Клиентом всех своих взаимных обязательств. Положения настоящего пункта распространяются также и на изменения и (или) дополнения к Договору.