

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ ГАУ "Парк Яуза"

1. **Основные термины, используемые в настоящем Соглашении.**
 - 1.1. **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.
 - 1.2. **Билет**- документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Мероприятия.
 - 1.3. **Возврат**- оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.
 - 1.4. **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.
 - 1.5. **Кассы**- кассы ГАУ "Парк Яуза" для продажи билетов.
 - 1.6. **Клиент (Пользователь)**- физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, использующее Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшее Регистрацию на Сайте и использующее Сайт для получения информации и Заказа Билетов.
 - 1.7. **Платеж**- перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет ГАУ "Парк Яуза" с помощью Банковской карты.
 - 1.8. **Платежная система**- совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, включающая в себя программные, аппаратные и технические средства «Сбербанка» (Публичное акционерное общество), обеспечивающего информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между ГАУ "Парк Яуза" и Клиентом.
 - 1.9. **Подтверждение заказа**- подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.
 - 1.10. **Покупка**- подтверждаемая оплата Заказа.
 - 1.11. Сайт-Web-сайт ГАУ "Парк Яуза", размещенный по электронному адресу: www.bilet-yauza-epc.ru, предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.
 - 1.12. **Соглашение**- настоящее пользовательское соглашение.
 - 1.13. **Стороны**- ГАУ "Парк Яуза", Клиент.
 - 1.14. **ГАУ «Парк Яуза»**- государственное автономное учреждение города Москвы "Парк Яуза".
 - 1.15. **Правила платежной системы**- свод документов, регулирующих деятельность платежных систем.
2. **Предмет Соглашения.**
 - 2.1. Соглашение регулирует отношения Сторон при получении Клиентом информации и осуществлении Заказа при приобретении Билетов с использованием Сайта.
 - 2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и ГАУ «Парк Яуза», регламентирует использование Клиентом Сайта и является в соответствии со статьями 426 - 428 Гражданского кодекса Российской Федерации публичным договором присоединения. ГАУ "Парк Яуза" оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми в таком случае положениями гражданского законодательства РФ.
 - 2.3. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.
3. **Вступление Соглашения в силу.**
 - 3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения Клиентом своего электронного адреса при бронировании билетов.
 - 3.2. ГАУ "Парк Яуза" 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 ГАУ "Парк Яуза" по адресу: www.bilet-yauza-epc.ru
 - 3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается в форме размещения своего электронного адреса в регистрационной форме при бронировании билетов.

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

4. Регистрация на Сайте.

4.1. При 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 Фамилию Имя Отчество получателя билетов в Кассах ГАУ "Парк Яуза";
- выразить свое согласие с условиями Соглашения в соответствии с пунктом 3.3 Соглашения.

5. Права и обязанности Клиента.

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.2. Клиент обязуется в случае изменения данных, указанных в пункте 4.2 Соглашения максимально короткие сроки, внести соответствующие изменения в данные, указанные им при регистрации на Сайте.

5.3. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего 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 Билетам, выданным в кассе ГАУ "Парк Яуза" на основании билета, распечатанного на принтере или номера билета, подарочного сертификата.

6. Права и обязанности ГАУ «Парк Яуза».

6.1. ГАУ "Парк Яуза" предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ через Сайт.

6.2. Заказ для льготных категорий граждан на Сайте не осуществляется.

6.3. ГАУ "Парк Яуза" обязано указать на Сайте цену Билета.

6.4. В случае ошибочного указания цены Билета ГАУ "Парк Яуза" обязано при первой возможности проинформировать Клиента для переоформления Заказа по новой цене либо для аннулирования Заказа. Если Заказ оплачен, ГАУ "Парк Яуза" осуществляет Возврат.

6.5. ГАУ "Парк Яуза" имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.

6.6. ГАУ "Парк Яуза" имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе связанные с оформлением Заказа).

7. Правила покупки и возврата.

7.1. Стоимость Заказа определяется Сторонами при каждом конкретном Заказе на основе действующих расценок ГАУ "Парк Яуза" на момент оформления Заказа на Сайте.

7.2. Валюта Платежа и Возврата.

7.2.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.

7.2.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.

7.3. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой.

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

7.3.2. 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.

7.3.3. При оформлении Заказа, для проведения платежа Клиент перенаправляется на сайт Платежной 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 unsuccessfully, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в пункте 7.3 Соглашения.

7.3.4. При получении ГАУ "Парк Яуза" информации от Платежной системы об успешном Платеже Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на билет.

7.3.5. Оплаченные Билеты Клиент может получить в Кассе ГАУ "Парк Яуза" не позднее, чем за 30 (тридцать) минут до начала Мероприятия и не позднее 30 (тридцати) минут до закрытия ГАУ "Парк Яуза".

7.3.6. ГАУ "Парк Яуза" 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) технического сбоя программно-аппаратного комплекса, послужившего (или который может послужить) причиной для отмены Заказа;

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

7.3.7. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с пунктом 7.8. Соглашения.

7.4. Отказ в выдаче билетов.

7.4.1. В случае отказа ГАУ "Парк Яуза" в выдаче Клиенту Билетов по основаниям, указанным в подпункте 7.3.8 Соглашения (кроме подпунктов а и г), факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Сторонами фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает ГАУ "Парк Яуза" от Возврата суммы Платежа, соответствующего Заказа Клиенту. Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в сроки, указанные в подпунктах 7.3.5 и 7.3.6 Соглашения, то данное событие является достаточным основанием для ГАУ "Парк Яуза" прекратить свои обязательства по Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.5. Безопасность платежей.

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

7.5.2. Безопасность Платежей обеспечивается ПАО Сбербанк.

7.6. Аннулирование Заказа.

7.6.1. ГАУ "Парк Яуза" вправе аннулировать Заказ в случае, истечения срока, указанного в подпункте 7.3.5 Соглашения.

7.6.2. ГАУ "Парк Яуза" вправе аннулировать Заказ в случае, неполучения подтверждения об успешном Платеже от Платежной системы через 2 (два) часа после его оформления Клиентом на Сайте.

7.6.3. ГАУ "Парк Яуза" 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.

7.7. Информационная поддержка Клиента.

7.7.1. В случае возникновения вопросов Клиент может обратиться в ГАУ "Парк Яуза" по телефону: [+7 \(499\) 476-22-59 доб. 703](tel:+74994762259) (ежедневно с 11.00 до 18.00 кроме праздничных дней) или по электронной почте по адресу: ecocenter.yauza@gmail.com.

7.8. Правила возврата Платежа.

7.8.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за Заказы, оформленные на Сайте ГАУ "Парк Яуза" при помощи Банковской Карты. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

7.8.2. Для осуществления Возврата Клиент должен отправить в ГАУ "Парк Яуза" запрос по электронной почте на адрес: ecocenter.yauza@gmail.com, в котором указать: Фамилию Имя Отчество, адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, сумму Заказа, дату Заказа, а также в явной форме изложить отказ от Заказа и желание осуществить Возврат. Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанной Клиентом при оформлении Заказа.

7.8.3. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 17 часов по Московскому времени. Запрос принимается ГАУ "Парк Яуза" в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в подпункте 7.8.1 Соглашения.

7.8.4. При принятии запроса на возврат Платежа по истечении срока, указанного в подпункте 7.3.5 Соглашения, ГАУ "Парк Яуза" оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

7.8.5. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат Платежа производится только за все Билеты, заказанные и оплаченные на сайте ГАУ «Парк Яуза», входящие в Заказ.

7.8.6. ГАУ "Парк Яуза" осуществляет перечисление денежных средств в течение 14 (четырнадцати) календарных дней после получения запроса на осуществление Возврата Платежа. Поступление денежных средств на счет Клиента не зависит от ГАУ "Парк Яуза" и регулируется Правилами платежной системы.

7.8.7. При Возврате Платежа в случае отмены Мероприятия, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, ГАУ "Парк Яуза" производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж без применения штрафных санкций.

7.8.8. В случае, предусмотренном подпунктом 6.4 Соглашения ГАУ "Парк Яуза" обязуется в течение 5

(пяти) рабочих дней оповестить Клиента путем отправки письма по указанному Клиентом при регистрации адресу электронной почты и в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с даты отправки письма осуществить возврат Платежа на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен соответствующий Платеж без штрафных санкций.

7.8.9. Стороны пришли к соглашению, что в случае Возврата Платежа ГАУ "Парк Яуза" в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами платежной системы и законодательством Российской Федерации по соответствующему Заказу, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для ГАУ "Парк Яуза" прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.8.10. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета ГАУ "Парк Яуза". За дальнейшее прохождение денежных средств ГАУ "Парк Яуза" ответственности не несет.

8. Конфиденциальность информации.

8.1. ГАУ "Парк Яуза" обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление ГАУ "Парк Яуза" информации лицам, действующим на основании договора с ГАУ "Парк Яуза", для исполнения обязательств перед Клиентом. ГАУ "Парк Яуза" предоставляет доступ к персональным данным Клиента только тем лицам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

8.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. ГАУ "Парк Яуза" обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом.

8.3. При согласии с 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. ГАУ "Парк Яуза" 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. ГАУ "Парк Яуза" 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 Клиента).

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. ГАУ "Парк Яуза" не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

9.2. ГАУ "Парк Яуза" не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Клиентом и третьими лицами.

9.3. ГАУ "Парк Яуза" не гарантирует, что:

- сайт будет соответствовать требованиям Клиента;
- сайт будет работать непрерывно, быстро, надежно и без ошибок.

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

9.5. ГАУ "Парк Яуза" прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако ГАУ "Парк Яуза" не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за использования или невозможности использования Сайта.

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

9.7. ГАУ "Парк Яуза" не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате Платежей Клиента.

9.8. При любых обстоятельствах ответственность ГАУ "Парк Яуза" перед Клиентом ограничена

стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

9.9. 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.

9.10. ГАУ "Парк Яуза" не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

10. Заключительные положения

10.1. Соглашения является исчерпывающим договором между Клиентом и ГАУ "Парк Яуза", определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Клиентом и ГАУ "Парк Яуза" (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 ГАУ "Парк Яуза" и Клиентом регулируются законодательством Российской Федерации.

10.3. Клиент соглашается, что любые иски или претензии, возникающие из или в связи с использованием Сайта или положениями настоящего Соглашения, должны предъявляться в течение 1 (одного) года с момента возникновения, иначе они автоматически теряют силу по истечении этого срока, вне зависимости от любого закона или положения, утверждающего обратное.

10.4. Бездействие со стороны ГАУ "Парк Яуза" в случае нарушения Клиентом Соглашения не лишает ГАУ "Парк Яуза" права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов в течение 1 (одного) года, с момента возникновения, иначе они автоматически теряют силу по истечении этого срока, вне зависимости от любого закона или положения, утверждающего обратное.

10.5. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, ГАУ "Парк Яуза" 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 Российской Федерации.

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

10.7. 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.

10.8. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью ГАУ "Парк Яуза".

10.9. 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 ГАУ "Парк Яуза" все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность перед ГАУ "Парк Яуза".

ДИРЕКТОРУ ГАУ "Парк Яуза"
САПРОНОВУ АЛЕКСАНДРУ СЕРГЕЕВИЧУ
От _____

(ФИО полностью)
Паспортные данные:

Заявление о возврате денежных средств

Прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме _____
за билет(ы) _____

Номер платежа _____

Номер билета _____

e-mail _____

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

Последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведён
платеж _____

Дата _____

Подпись