

ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ БИЛЕТОВ (ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА).

1. Определения.

1.1. **Агент**—Общество с ограниченной ответственностью. «Компания по девелопменту горнолыжного курорта «Роза Хутор» (сокращённое наименование ООО «Роза Хутор», ОГРН 1037702012952, место нахождения - 123308, Город Москва, Проезд Силикатный 2-й, Дом 34, Строение 1, Пом I Ком 7, осуществляющее реализацию Билета на Мероприятие от имени и за счёт соответствующих Организаторов либо от своего имени, если Организатором Мероприятия является ООО «Роза Хутор».

1.2. **Аннуляция бронирования** – удаление Билета из заказа Клиента с автоматическим переводом их в свободную продажу. Если Билет не оплачен, то он аннулируется автоматически через 24 часа с момента оформления такого бронирования.

1.3. **Билет** - документ, удостоверяющий принадлежащее владельцу Билета (Клиенту) право требования оказания ему Организатором услуги по посещению Мероприятия и показу ему соответствующей концертной/театральной/цирковой программы или иного события, независимо от участия в его реализации посредников (билетных агентов). При этом:

1.3.1. **Билет-БСО** – Билет, сформированный на бланке строгой отчётности.

1.3.2. **Электронный билет** - Билет, оплата которого производится Клиентом через Сайт, и направляемый Клиенту на указанную им электронную почту. Далее по тексту именуется так же Билет.

1.3.3. **Номинальная стоимость Билета (Номинальная стоимость)** – стоимость услуги по посещению Мероприятия и показу соответствующей концертной/театральной/цирковой программы, или иного события, устанавливаемая Организатором, и по которой Агент реализует Билет.

1.4. **Заказ** – сформированный в соответствии с выбором Клиента заказ на приобретение Билета, содержащий данные о виде, количестве Билетов, а также иных условиях приобретения. Совокупная стоимость заказа включает Номинальную стоимость выбранных Клиентом Билетов.

1.5. **Клиент** – сделкоспособное лицо, приобретающее Билет или имеющее такое намерение, либо лицо, которое приобрело Билет.

1.6. **Площадка** – концертный зал, ресторан, спортивное сооружение, иное место на территории которого проводится Мероприятие.

1.7. **Мероприятие** – культурно-развлекательное или иное мероприятие (театральное, цирковое представление, спортивное событие и т.п.), посредством которого осуществляется показ владельцам Билетов соответствующей концертной/театральной/цирковой программы, спортивного, или иного события.

1.8. **Организатор** - лицо, которое взяло на себя инициативу и ответственность за проведение Мероприятия, и являющееся исполнителем услуги по посещению Мероприятия и показу соответствующей концертной/театральной/цирковой программы, спортивного, или иного события, а также лицо, ответственное за реализацию подарка Клиентам.

1.9. **Правила (Оферта)** – настоящая публичная оферта Агента на реализацию Билетов Клиентам, опубликованная по электронному адресу в сети Интернет <https://rosaski.com>, а также в кассах Агента.

1.10. **Сайт** – официальный веб-сайт Агента, размещённый по адресу - <https://rosaski.com>,

2. Общие положения.

2.1. Настоящие Правила (Оферта) регулируют условия и порядок приобретения Билетов, как через Сайт, так и в кассах Агента.

Каждому Клиенту рекомендуется внимательно ознакомиться с настоящими Правилами(Офертой) до приобретения Билетов, и при возникновении каких-либо вопросов, связаться с Агентом, так как оформление бронирования или покупки Билета означает безоговорочное согласие (акцепт) Клиента с настоящими Правилами (Офертой).

2.2. Информация об Организаторе каждого Мероприятия указывается на Сайте, на каждом Билете. Кроме того, при приобретении Билета в кассе Агента, Клиент имеет возможность получить информацию об Организаторе конкретного Мероприятия ещё до его оплаты, обратившись к кассиру.

Каждое из Мероприятий подлежит классификации и отнесению к одной из следующих категорий:

2.2.1. для детей, не достигших возраста 6 (шести) лет (знак информационной продукции «0 +»);

2.2.2. для детей, достигших возраста 6 (шести) лет (знак информационной продукции «6 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шести лет»);

2.2.3. для детей, достигших возраста 12 (двенадцати) лет (знак информационной продукции «12 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше двенадцати лет»);

2.2.4. для детей, достигших возраста 16 (шестнадцати) лет (знак информационной продукции «16 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «для детей старше шестнадцати лет»);

2.2.5. запрещено для детей (знак информационной продукции «18 +» и (или) текстового предупреждение в виде словосочетания «запрещено для детей»).

2.3. Клиент признает и соглашается, что в соответствии с законодательством Российской Федерации, конкретное Мероприятие может быть отнесено к числу тех, реализация Билета на которое, а равно проход, присутствие, прослушивание или просмотр которого могут быть запрещены для определённых категорий лиц.

2.4. Ответственным за оказание услуги по посещению Мероприятия и показу соответствующей концертной/театральной/цирковой программы, спортивного, или иного события перед владельцами Билетов является Организатор. Агент не контролирует и не несёт ответственности за действия Организатора, привлечённых им третьих лиц, в том числе за организацию и проведение Мероприятия, за предоставление надлежащей информации, касающейся Мероприятия, а также за отмену, замену, перенос Мероприятия.

2.5. Агент не несёт ответственности за несоответствие Мероприятия ожиданиям Клиента его субъективной оценке.

2.6. При приобретении Билетов Клиент должен принимать во внимание знак информационной продукции соответствующего Мероприятия, а также необходимость соблюдения требований ст. 3 Закона Краснодарского края от 21.07.2008 N 1539-КЗ (ред. от 03.03.2017) "О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае" (принят ЗС КК 16.07.2008):

2. На территории Краснодарского края не допускается:

1) нахождение несовершеннолетних в местах, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию;

2) нахождение несовершеннолетних в ночное время в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), ответственных лиц.

3. Исполняя обязанности по воспитанию детей, в целях обеспечения их безопасности, защиты жизни и здоровья, профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, родители (лица, их заменяющие) в соответствии с законодательством Российской Федерации принимают меры по недопущению:

1) нахождения несовершеннолетних, обучающихся в образовательных организациях, без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих) в учебное время в местах, предназначенных для обеспечения доступа к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также для развлечений, досуга, и других местах общего пользования, за исключением посещения указанных учреждений в рамках образовательной деятельности или проводимого образовательной организацией мероприятия;

2) употребления несовершеннолетними наркотических средств, психотропных и (или) одурманивающих веществ, алкогольной и спиртосодержащей продукции, курения табака;

3) совершения несовершеннолетними правонарушений и антиобщественных действий.

4. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

1) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет - круглосуточно;

2) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 14 лет - с 21 часа до 6 часов;

3) несовершеннолетних в возрасте от 14 лет до достижения совершеннолетия - с 22 часов до 6 часов.

5. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению участия несовершеннолетних в конкурсах красоты и других мероприятиях, связанных с оценкой и демонстрацией внешности несовершеннолетних, если участие в данных мероприятиях может причинить вред здоровью детей, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

При этом Клиент обязан учитывать, что в случае нарушения указанных требований законодательства Российской Федерации владельцу Билета может быть отказано в посещении Мероприятия без возврата стоимости Билета.

2.7. Перед приобретением Билета Клиент обязан ознакомиться с Правилами соответствующей Площадки, поскольку нарушение указанных правил может повлечь отказ в допуске Клиента на Площадку, а также вправе ознакомиться с Положением об обработке персональных данных ООО «Роза Хутор», размещённым по адресу https://rosaski.com/shared/files/201711/1_23817.pdf. Оформление бронирования или покупки Билета означает безоговорочное согласие Клиента с указанными правилами и условиями.

2.8. Все претензии Клиентов, связанные с нарушениями законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, рекламе и т.п. при проведении и организации Мероприятия, с качеством услуги по посещению Мероприятия и показу соответствующей концертной программы/театральной/цирковой программы, спортивного, или иного события и т.п., должны направляться Клиентами непосредственно Организатору соответствующего Мероприятия. В случае поступления таких претензий Агенту они будут направляться Агентом для рассмотрения соответствующему Организатору.

Претензии и вопросы Клиентов относительно информации о Мероприятии, содержащейся в информационных и рекламных материалах, в том числе размещённых на Сайте, Агент перенаправляет соответствующему Организатору.

3. Билеты.

3.1. Билеты могут быть приобретены Клиентом через Сайтили в кассах Агента.

3.2. Один Клиент одновременно вправе приобрести не более 6 (Шести) Билетов на одно Мероприятие, если иное не оговорено на Сайте или в информации, размещённой в кассах Агента.

3.3. Реализация Клиенту Билетов осуществляется исключительно для личных целей, не связанных с осуществлением Клиентом предпринимательской деятельности. Клиент не вправе использовать Билет с целью рекламы своих товаров (работ, услуг), товаров (работ, услуг) третьего лица, осуществлять перепродажу приобретённых Билетов в целях извлечения дохода от такой перепродажи.

Владение Билетом не даёт права Клиенту изменять, копировать, использовать иным способом любые указанные на нём обозначения/логотипы, товарные знаки, иные результаты интеллектуальной деятельности.

3.4. Удаление какой-либо части Билета, изменение или повреждение Билета может привести к недействительности Билета.

Ни Агент, ни соответствующий Организатор не несут ответственности в случае если приобретённый Билет утерян, украден, повреждён и т.п.

3.5. Клиент несёт все риски, связанные с копированием (посредством сканирования, фотографирования и т.п.) Билета, с приобретением Билета у третьих лиц. Проход на Площадку будет разрешён первому, кто предъявил Билет, в связи с чем Агент рекомендует Клиентам не копировать, не сканировать, не фотографировать и не выкладывать фото/скан приобретённого Билета со штрих-кодом в сети Интернет.

3.6. Каждому Клиенту рекомендуется внимательно проверять Билет при его получении и в случае наличия ошибок/некорректной информации незамедлительно сообщать Агенту.

3.7. В случае приобретения Билетов через Сайт Клиенту необходимо распечатать Электронный билет/Электронный талон на чистом белом листе формата А4.

3.7.1. Электронный билет/ Электронный талон может быть распечатан на цветном или на черно-белом, на лазерном, или на струйном принтере. При этом качество печати должно быть не ниже 300 Dpi.

3.7.2. Все Электронные билеты подлежат обмену на соответствующие им Билеты-БСО в любой кассе Агента по выбору Клиента только в том случае, когда правилами конкретной Площадки и/или условиями проведения конкретного Мероприятия предусмотрена возможность входа на Площадку только при условии предъявлении Билета-БСО, о чём указывается на Электронном билете. Гарантом уникальности Электронного билета являются штрих-код. Билет-БСО может быть выдан только при условии, что штрих-код считывается сканирующим устройством, и лист, на котором распечатан Электронный билет, не смят, не повреждён и не испачкан.

3.7.3. Электронный билет/Электронный талон с исправлениями и пометками недействителен.

4. Стоимость Билета и оплата.

4.1. Стоимость Билета устанавливается Организаторами Мероприятий и указывается на Билете. Агент реализует Билеты по стоимости, установленной Организатором (Номинальная стоимость).

4.2. Общая стоимость Билетов, с учётом услуг доставки (при заказе Клиентом услуги доставки), формируется и отображается в Заказе Клиента.

4.3. Билет может быть получен Клиентом только после полной оплаты соответствующего Заказа.

4.4. Оплата Билетов может осуществляться:

- в кассах за наличный расчёт, а также с использованием платёжных карт (VISA International, MasterCard и Мир);

- через Сайт путём безналичного перечисления денежных средств с использованием платёжных карт (VISA International, MasterCard, AmericanExpress, Мир).

Оплата Билетов через Сайт (в том числе ввод реквизитов платёжной карты) происходит в системе интернет-платежей

5. Отмена, замена или перенос Мероприятия. Возврат стоимости Билетов.

5.1. В случае получения Агентом от Организатора уведомления об отмене, замене, переносе им Мероприятия Агент размещает соответствующую информацию на Сайте и в кассах Агента. Кроме того, Агент оповещает Клиентов об отмене, замене, переносе Мероприятия путём отправки на указанные Клиентом телефонный номер и/или адрес электронный почты соответствующего сообщения. Информация об отмене, замене, переносе Мероприятия может быть доведена до Клиентов и путём их обзвона Агентом. При этом обработка персональных данных Клиента осуществляется строго в соответствии с Положением об обработке персональных данных ООО «Роза Хутор» https://rosaski.com/shared/files/201711/1_23817.pdf.

5.2. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению Мероприятия и показу соответствующей концертной/театральной/цирковой программы, спортивного, или иного события в полном объёме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей") несёт соответствующий Организатор.

5.3. Агент не производит возврата Номинальной стоимости Билетов. Возврат Номинальной стоимости Билетов по любым основаниям осуществляется Организатором в соответствии с правилами возврата, установленными Организатором Мероприятия (порядок, срок, адрес возврата билетов и т.п).

Агент может быть уполномочен Организатором осуществлять от его имени возврат Номинальной стоимости Билетов Клиентам, если Организатором и Агентом достигнуто соответствующее соглашение. В случае если Агент уполномочен осуществлять возврат, то данная информация может доводиться до Клиентов, в том числе способами, предусмотренными в п. 5.1. настоящих Правил.

5.4. Возврат денег/денежных средств, составляющих Номинальную стоимость Билета, осуществляется исключительно тому Клиенту, который приобрёл Билет непосредственно у Агента. При оплате Билетов с помощью платёжной карты возврат денежных средств производится исключительно на ту платёжную карту, с которой была произведена оплата.

Решения по вопросам возмещения затрат Клиента, связанных с посещением Мероприятия, принимает исключительно Организатор и несёт ответственность за последствия принятого решения.

5.5. В случае если Организатором Мероприятия является ООО «Роза Хутор», возврат Номинальной стоимости Билетов производится по предъявлению Клиентом документа, удостоверяющего личность, и на основании письменного заявления Клиента в соответствии со следующими условиями:

5.5.1. При возврате билета более чем за 45 дней до дня проведения мероприятия клиенту возвращается 75% от номинальной стоимости билета.

5.5.2. При возврате билета в период от 45 до 31 календарных дней до дня проведения мероприятия клиенту возвращается 50% от номинальной стоимости билета.

5.5.3. При возврате билета в период от 30 до 15 календарных дней до дня проведения мероприятия клиенту возвращается 25% от номинальной стоимости билета.

5.5.4. При возврате билета менее чем за 15 календарных дней до дня проведения мероприятия клиенту возвращается 10% от номинальной стоимости билета.

5.5.5. При возврате билета менее чем за 3 дня до проведения мероприятия номинальная стоимость билетов не возвращается.

5.5.6. Для установления суммы денежных средств, подлежащей возврату за Билет, Клиент обязан оставить заявку на возврат Билета в кассе, где был приобретён билет или mozgovaya_ev@rosaski.com. Дата поступления заявки клиента будет использована в качестве расчетной для определения количества календарных дней до концерта.

5.5.7. Письменное заявление Покупателя должно быть оформлено в письменной форме на имя организатора мероприятия ООО «Роза Хутор» ОП «РОЗА ХОЛЛ» (далее – «Заявление») и должно содержать следующую информацию:

- Паспортные данные, номер мобильного телефона и адрес электронной почты зрителя.
- Перечень возвращаемых билетов с указанием даты, способа получения и оплаты билетов, серии и номера билета.
- Копия документов, подтверждающих оплату соответствующего заказа/билетов.
- Обоснованные зрителем причины возврата билетов.
- Реквизиты для возврата денежных средств.
- Подпись зрителя и дата оформления Заявления.

6. Бронирование Билетов

6.1. Клиент может забронировать Билет онлайн через Сайт, а также по телефону колл-центра Агента: +7 (928) 245-80-80.

6.2. Срок действия бронирования составляет 24 часа. При этом все бронирования аннулируются за 24 часа до начала Мероприятия.

6.3. Агент вправе аннулировать бронирование Билетов тех лиц, которые указали неверные данные (имя, фамилию, адрес e-mail, контактный телефон, и т.п.).

6.4. Агент вправе аннулировать бронирование Билетов при наличии подозрений в том, что данные Клиента были неправомерно использованы третьими лицами, в том числе для оплаты бронирования Билетов. Агент вправе аннулировать бронирование Билетов и в других мотивированных случаях.

6.5. При аннуляции оплаченного Билета, Номинальная стоимость аннулированного Билета возвращается Клиенту. Возврат стоимости денежных средств после аннулирования осуществляется в срок, установленный банком Клиента.

6.6. Выкупить забронированный Билет Клиент может в течение срока действия бронирования (п. 6.2. настоящих Правил) в любой кассе Агента, сообщив при этом номер бронирования и имя Клиента.

7. Применимое право.

7.1. В отношении настоящих Правил, а также прав и обязанностей, которые возникают в связи с приобретением Билетов, подлежит применению материальное и процессуальное право Российской Федерации, компетентный суд – суд Российской Федерации по месту нахождения соответствующего Организатора (договорная подсудность) в соответствии с правилами о подсудности спора.

7.1.1. В случае если Организатором Мероприятия является ООО «Роза Хутор», споры и разногласия между юридическими лицами/предпринимателями и ООО «Роза Хутор» в связи с оказанием услуг согласно настоящим Правилам после соблюдения обязательной досудебной процедуры урегулирования, передаются на рассмотрение Арбитражного суда Краснодарского края.

7.1.2. Споры и разногласия между физическими лицами и ООО «Роза Хутор» в связи с оказанием услуг согласно настоящим Правилам после соблюдения обязательной досудебной процедуры урегулирования, передаются на рассмотрение мирового судьи либо районного суда (в зависимости от цены иска) города Сочи Краснодарского края.

7.2. По всем спорам, вопросам, претензиям и разногласиям, возникающим в связи с оказанием услуг согласно настоящим Правилам, Клиент должен обращаться за их разрешением к Агенту путём направления письменных претензий в порядке, установленном настоящим пунктом Правил.

7.2.1. Письменная претензия, должна содержать следующие данные:

- фамилия, имя, отчество или наименование Клиента;
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии, со ссылками на соответствующие статьи настоящих Правил и нормативных правовых актов;
- расчёт суммы требований по претензии (если претензия содержит денежное требование);
- собственноручную оригинальную подпись Клиента или подпись уполномоченного лица Клиента;
- перечень прилагаемых документов,

7.2.2. При соблюдении Клиентом вышеуказанных условий Агент в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты получения претензии направляет её заявителю письменный ответ, если иные сроки рассмотрения претензии не установлены действующим законодательством.

7.2.3. Соблюдение досудебного порядка разрешения спора для Клиента обязательно.

8. Изменения настоящих Правил.

8.1. Настоящие Правила (Оферта) вступают в силу с момента их размещения на Сайте Агента и действует до момента размещения новой редакции Правил (т.е. Правил с внесёнными изменениями и/или дополнениями) на Сайте Агента.

8.2. Агент вправе в любое время вносить изменения и/или дополнения в настоящие Правила (Оферту), но в любом случае такие изменения публикуются и доводятся до всеобщего сведения посредством опубликования на Сайте. Использование Клиентом услуг Агента после внесения изменений в текст настоящих Правил (Оферты) означает акцепт Правил (Оферты) с учётом внесённых изменений.