

Данное предложение является публичной офертой.

Настоящая Оферта регламентирует условия и порядок продажи Билетов, а также права и обязанности, возникающие в связи с этим у Продавца и Клиента.

Внимательно ознакомьтесь с текстом публичной оферты, и, если Вы не согласны с каким-либо пунктом оферты, Вам предлагается отказаться от покупки и\или использования услуг, предоставляемых Продавцом.

Вы, как Клиент, подтверждаете свое право и дееспособность, финансовую состоятельность, а также признаете ответственность за обязательства, возложенные на вас в результате принятия настоящей Оферты.

1. Определения.

1.1. Продавец — Акционерное общество «Олимпийский комплекс «Лужники» (сокращенное наименование АО «Лужники», ОГРН 1027700111120, адрес: 119048, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, ул. Лужники, д. 24, стр. 9, помещ. 1/3), осуществляющее реализацию Билета на оказание услуг Дворцом тенниса АО «Лужники», расположенным по адресу: г. Москва, ул. Лужники, д. 24, стр. 21 (далее по тексту — «Дворец тенниса»), от своего имени.

1.2. Клиент — физическое сделкоспособное лицо, приобретающее Билет на получение права посещения Дворца тенниса в соответствии с приобретенным тарифом или имеющее такое намерение, либо лицо, которое приобрело Билет.

1.3. Аннуляция бронирования — удаление Билета из заказа Клиента с автоматическим переводом их в свободную продажу. Если Билет не оплачен, то он аннулируется автоматически через 30 (тридцать) минут с момента оформления такого бронирования.

1.4. Билет — документ, удостоверяющий принадлежащее владельцу Билета (Клиенту) право требования оказания ему Продавцом услуги по посещению Дворца тенниса в день посещения, на которое был приобретен Билет согласно приобретенному тарифу. Билет содержит индивидуальный номер, штрих-код, а также информацию о наименовании услуги, стоимости. При предъявлении Билета на мобильном устройстве владелец Билет получает право посещения Дворца тенниса. При этом:

Электронный билет — Билет, оплата которого производится Клиентом через Сайт, и направляемый Клиенту на указанную им электронную почту. Далее по тексту именуется также Билет.

Номинальная стоимость Билета (Номинальная стоимость) — стоимость услуги по посещению Дворца тенниса, устанавливаемая Продавцом, и по которой Продавец реализует Билет.

1.5. Заказ — сформированный согласно выбору 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.

1.6. Площадка — Дворец тенниса.

1.7. Услуги — предоставление спортивных и развлекательных услуг в соответствии с Прейскурантом Дворца тенниса на момент оказания услуг.

1.8. Оферта — настоящая публичная оферта Продавца на реализацию Билетов Клиентам, опубликованная на странице Дворца тенниса на официальном сайте АО «Лужники» www.luzhniki.ru.

1.9. Сайт — официальный веб-сайт Продавца, размещенный по адресу — <https://luzhniki.ru>.

1.10. Личный кабинет — персональный раздел Покупателя на сайте Продавца, в котором ему доступны некоторые отдельные сервисы, формируемый после регистрации, доступ к которому предоставляется Клиенту в результате Авторизации. Использование функций Личного кабинета предназначено для удобства Клиента и носит добровольный характер. Клиент вправе в любое время прекратить использование Личного кабинета. Продавец не взимает плату за использование Личного кабинета.

1.11. Регистрация — совокупность действий Покупателя, включая предоставление учетных данных и иной информации, совершаемых Клиентом с использованием специальной формы пользовательского интерфейса сайте Продавца в целях формирования Личного кабинета, получения доступа к дополнительным сервисам.

1.12. Учетные данные — уникальный логин, адрес электронной почты и пароль, создаваемые в процессе Регистрации Клиента на сайте Продавца, используемые для доступа Клиента в Личный кабинет путем Авторизации. Учетные данные являются конфиденциальными. Клиент обязан хранить имя (логин) и пароль в тайне и обеспечить их неразглашение иным лицам.

1.13. Авторизация — идентификация Клиентом посредством введения в соответствующие поля на сайте Продавца Учетных данных.

1.14. HelpDesk - Портал поддержки пользователей системы интернет-продаж Веб платформа, направлен на самостоятельные решения проблем, которые могли возникнуть у клиента.

2. Общие положения.

2.1. Настоящие Правила регулируют условия и порядок приобретения Билетов, как через Сайт, так и в кассах Дворца тенниса. Рекомендуем внимательно ознакомиться с настоящими Правилами до приобретения

Билетов, и при возникновении каких-либо вопросов, связаться с нами, так как оформление бронирования или покупки Билета означает безоговорочное согласие (акцепт) Клиента с настоящими Правилами (Офертой).

2.2. Информация о Продавце указывается на Сайте, на каждом Билете. Кроме того, при приобретении Билета в кассе Дворца тенниса, Клиент имеет возможность получить дополнительную информацию об услугах, оказываемых Дворцом тенниса еще до его оплаты, обратившись к кассиру.

2.3. Клиент признает и соглашается, что в соответствии с законодательством Российской Федерации, конкретная услуга может быть отнесена к числу тех, реализация Билета на которую, а равно проход, присутствие, могут быть запрещены для определенных категорий лиц.

2.4. Ответственным за оказание услуги является Продавец. Продавец не несет ответственности за несоответствие услуги ожиданиям Клиента его субъективной оценке.

2.5. При приобретении Билетов Клиент должен принимать во внимание необходимость соблюдения требований (ограничений), установленных Правилами посещения Дворца тенниса.

При этом Клиент обязан учитывать, что в случае нарушения указанных требований владельцу Билета может быть отказано в оказании услуги без возврата стоимости Билета.

2.6. Перед приобретением Билета Клиент обязан ознакомиться с настоящими Правилами приобретения билетов, Правилами посещения Дворца тенниса, поскольку нарушение указанных правил может повлечь отказ в оказании услуг Клиенту, а также вправе ознакомиться с Политикой в отношении обработки персональных данных АО «Лужники». Оформление бронирования или покупки Билета означает безоговорочное согласие Клиента с указанными правилами и условиями.

2.7. Все претензии Клиентов, связанные с нарушениями законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей при оказании услуг, с качеством услуг, а также претензии и вопросы Клиентов относительно информации об услугах, содержащейся в информационных и рекламных материалах, размещенных на Сайте, должны направляться Клиентами непосредственно Продавцу на электронный адрес callcenter@luzhniki.ru. В случае поступления таких претензий Продавец рассматривает претензии в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.8. Отмена и перенос времени тренировки осуществляется не позднее чем за 12 часов до начала тренировки. В случае, если Клиент отменяет или переносит тренировку позднее чем за 12 часов, тренировка считается проведенной и должна быть оплачена.

3. Билеты.

3.1. Билеты могут быть приобретены Клиентом через Сайт на странице Дворца тенниса на официальном сайте АО «Лужники» www.luzhniki.ru (покупка билетов на Сайте возможна не ранее 30 дней до оказания услуги Продавцом), в кассах Дворца тенниса (в день оказания услуги Продавцом).

3.2. Просим принять во внимание, что один Клиент одновременно вправе приобрести не более 6 (Шесть) Билетов на одно посещение, если иное не оговорено на Сайте или в информации, размещенной на информационных стендах Дворца тенниса.

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 приобретенных Билетов в целях извлечения дохода от такой перепродажи.

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

3.4. Обращаем внимание на то, что удаление какой-либо части Билета, изменение или повреждение Билета может привести к недействительности Билета

Продавец не несет ответственность в случае, если приобретенный Билет поврежден, утерян и т.п.

3.5. Клиент несет все риски, связанные с копированием (посредством сканирования, фотографирования и т.п.) Билета, с приобретением Билета у третьих лиц. Проход на Площадку будет разрешен первому, кто предъявил Билет, в связи с чем не копируйте, не сканируйте, не фотографируйте и не выкладывайте фото/скан приобретенного Билета со штрих-кодом в сети Интернет.

3.6. Просим внимательно проверять Билет при его получении и в случае наличия ошибок/некорректной информации незамедлительно сообщать Продавцу.

3.7. В случае приобретения Билетов через Сайт Клиенту необходимо распечатать Электронный билет на чистом белом листе формата А4 или предъявить на экране мобильного устройства на кассе Дворца тенниса.

3.7.1. Электронный билет 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. Картинка на экране мобильного устройства должна быть хорошего качества.

3.7.2. Гарантом уникальности Электронного билета являются штрих-код. Оказание услуги Клиенту возможно только при условии, что штрих-код считывается сканирующим устройством.

3.7.3. Электронный билет с исправлениями и пометками недействителен.

4. Стоимость Билета и оплата.

4.1. Стоимость Билета устанавливается Продавцом и указывается на Билете.

4.2. Общая стоимость Билетов 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 расчет, а также с использованием платежных карт (Мир, VISA International, MasterCard);
- с использованием QR -кода (посредством системы быстрых платежей);
- через Сайт путем безналичного перечисления денежных средств с использованием платежных карт (Мир, VISA International, MasterCard, American Express):
- через Сайт с помощью системы быстрых платежей (если покупатель производит оплату на сайте с мобильного устройства, используя способ оплаты – СБП, то оплата будет производиться по QR-коду с подтверждением в мобильном банке. Клиенту необходимо будет выбрать банк, через который будет производиться оплата заказа, а затем выбрать сохраненную карту из его аккаунта и подтвердить платеж).

Для оплаты (ввода реквизитов вашей карты) вы будете перенаправлены на платежный шлюз ПАО СБЕРБАНК. Соединение с платежным шлюзом и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Accept, J-Secure для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.

Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем МИП, Visa Int., MasterCard Europe Sprl, JCB.

5. Возврат стоимости Билетов.

5.1. Возврат Номинальной стоимости Билетов по любым основаниям осуществляется Продавцом в соответствии с правилами, установленными в настоящем разделе.

5.1.1. Самостоятельный возврат не использованных билетов осуществляется через Телеграмм-бот по ссылке: [\[ссылка\]](#). Инструкция по возврату Билетов размещена на странице Дворца тенниса на официальном сайте АО «Лужники» www.luzhniki.ru.

5.2. Самостоятельный возврат Электронных билетов, приобретенных на странице Дворца тенниса на официальном сайте АО «Лужники» www.luzhniki.ru, возможен не позднее 30 календарных дней с даты покупки билета, при условии, что проход по Билетам не был осуществлен.

5.3. Возврат Электронных билетов, приобретенных на странице Дворца тенниса на официальном сайте АО «Лужники» www.luzhniki.ru позднее чем 30 календарных дней с даты покупки, возможен только при наличии листка нетрудоспособности / справки от врача, выданных медицинской организацией. Для оформления подобного возврата Электронного билета отправьте с электронной почты, указанной при регистрации аккаунта в личном кабинете, на электронный адрес callcenter@luzhniki.ru: билет, кассовый чек, уведомление из банка о списании денежных средств, лист нетрудоспособности / справку от врача и заполненное Заявление о возврате денежных средств (в свободной форме). Подать заявление на возврат Билета по болезни возможно не позднее 30 календарных дней с даты закрытия листка нетрудоспособности.

5.4. Возврат Электронных билетов, а также билетов, приобретенных в кассе Дворца тенниса, возможен не позднее чем за 12 часов до начала тренировки в Дворце тенниса, на которую был приобретен билет.

5.5. Для оформления возврата неиспользованного Билета, приобретенного в кассе Дворца тенниса (далее Касса), нужно обратиться в Кассу, заполнить заявление о возврате, приложив к нему Билет и кассовый чек, уведомление из банка о списании денежных средств (банковский слип либо справка по операции) – в случае оплаты безналичными средствами.

5.6. Возврат денежных средств, составляющих Номинальную стоимость Билета, осуществляется исключительно тому Клиенту, который приобрел Билет непосредственно у Продавца. При оплате Билетов с помощью платежной карты возврат денежных средств производится исключительно на ту платежную карту, с которой была произведена оплата.

Решения по вопросам возмещения затрат Клиента, связанных с оказанием услуг посещения Дворца тенниса, принимает исключительно Продавец и несет ответственность за последствия принятого решения.

5.7. Зачисление причитающихся денежных средств за неиспользованный Билет осуществляется тем же средством электронного платежа, которым

был получен платеж и на те же реквизиты счета, с которого производилось оплата Покупателем не позднее 30-ти рабочих дней с момента оформления возврата.

5.8. В случае приостановления и/или прекращения работы Дворца тенниса по техническим или профилактическим причинам, Продавец оповещает Клиентов путем отправки на указанные Клиентом телефонный номер и/или адрес электронный почты соответствующего сообщения. Информация может быть доведена до Клиентов и путем их обзвона Продавцом.

5.9. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательства по оказанию услуги по посещению Дворца тенниса и оказанию соответствующей услуги в полном объеме (в том числе в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей») несет Продавец.

6. Бронирование Билетов.

6.1. Клиент может забронировать Билет через Сайт.

6.2. Срок действия бронирования составляет 30 (тридцать) минут.

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

Продавец не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг посещения Дворца тенниса, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений, предоставленных Клиентом, а также возникшего вследствие других нарушений условий настоящих Правил со стороны Клиента. Клиент принимает и соглашается с тем, что он в полной мере несет ответственность за сообщение ложного или недействительного электронного почтового адреса.

6.4. Продавец вправе аннулировать бронирование Билетов при наличии подозрений в том, что данные Клиента были неправомерно использованы третьими лицами, в том числе для оплаты бронирования Билетов. Продавец 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 можно в течение срока действия бронирования (п. 6.2 настоящих Правил).

7. Согласие на обработку персональных данных.

7.1. Клиент настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между Клиентом и Продавцом в целях продажи, возврата Билетов на оказание услуг Дворца тенниса, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Агент гарантирует, что обработка персональных данных покупателя осуществляется в соответствии с Политикой в отношении обработки персональных данных АО «Лужники», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

7.3. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта Оферты (настоящих Правил) Клиентом и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

8. Применимое право.

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 Продавца (договорная подсудность) в соответствии с правилами о подведомственности спора.

9. Изменения настоящих Правил.

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

9.2. Продавец 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 Продавца после внесения изменений в текст настоящих Правил (Оферты) означает акцепт Правил (Оферты) с учетом внесенных изменений.