

# Пользовательское соглашение

о правилах оформления и оплаты заказов на услуги ООО «Колмас»

## 1. Термины

- 1.1. Соглашение — настоящее пользовательское соглашение.
- 1.2. Стороны — совместное упоминание ООО «Колмас» и Клиента.
- 1.3. Парк — «Горный Парк Рускеала» в лице ООО «Колмас»;
- 1.4. Заказ — определяемый Клиентом объем Мероприятий для получения Номера Заказа. Максимально отведенное время для оплаты Заказа с момента выбора Мероприятия - 15 минут.
- 1.5. Клиент (Пользователь) — физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, использующее Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшее регистрацию на Сайте и использующее Сайт для получения информации и получения Номера Заказа.
- 1.6. Электронный Билет (билет) — документ с уникальным номером (штрих-кодом), присваиваемым Системой Заказу Клиента по соответствующему номеру мобильного телефона (адресу электронной почты), подтверждающий факт осуществления Пользователем оплаты Заказа на Сайте и предоставляющий Клиенту право на получение услуг парка.
- 1.7. Банковская карта — инструмент для совершения её держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.
- 1.8. Сайт — WEB-сайт Парка, размещенный по адресам в сети интернет: <https://ruskeala.ru>, <http://order.ruskeala.ru> и <https://ice.ruskeala.ru> и предназначенный для размещения информации о «Горном Парке Рускеала» и оформления Заказов.
- 1.9. Касса Парка — касса по выдаче и продаже билетов для индивидуального посещения и иных услуг «Горного Парка Рускеала» в лице ООО «Колмас».
- 1.10. Платеж — перевод денежных средств в размере стоимости Заказа на счёт ООО «Колмас» с помощью Банковской карты
- 1.11. Подтверждение Заказа — уведомление со стороны Системы о факте списания денежных средств с Банковской карты Клиента, подтвержденное электронным кассовым чеком.
- 1.12. Покупка — оплата Заказа, оформленного на Сайте.
- 1.13. Мероприятие — индивидуальное или групповое посещение парка, экскурсия, а также любая иная услуга, получение которой возможно только при наличии билета.
- 1.14. Возврат — оформленный в соответствии с условиями Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.
- 1.15. Система (платёжная система) — совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства, обеспечивающего информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Парком и Клиентом в режиме защищенного соединения с использованием SSL-протокола по технологии безопасных платежей 3D-Secure («VerifiedbyVisa», «MastercardSecureCode», «MIR Accept», J-Secure).
- 1.16. Правила платёжных систем — свод правил и норм, регулирующих деятельность платёжных систем VISA, MasterCard и МИР.

## 2. Предмет соглашения

- 2.1. Соглашение регулирует действия Клиента при получении информации и оформлении Заказа с использованием Сайта.
- 2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Парком, регламентирует порядок использования Клиентом Сайта при оформлении Заказа и является в соответствии со ст. 428 ГК РФ договором присоединения. Парк 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 Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 Соглашения.

## 3. Действие соглашения

- 3.1. Соглашение вступает в силу с момента заполнения Клиентом обязательных полей на странице оформления Заказа и нажатия кнопки «ЗАКАЗАТЬ». Парк имеет право вносить изменения в Соглашение путем опубликования новой редакции соглашения на Сайте без дополнительного уведомления Клиента, а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем, что при каждом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения в действующей редакции. Текст Соглашения постоянно размещён на Сайте Парка по адресу: <http://order.ruskeala.ru/rules-agreement>
- 3.2. Согласие Клиента с условиями Соглашения выражается в форме проставления отметки в соответствующем поле регистрационной формы при оформлении Заказа.

3.3. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, вносимых Парком, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта по оформлению Заказа.

#### **4. Права и обязанности клиента**

4.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия Соглашения.

4.2. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте в соответствии с условиями Соглашения.

4.3. Клиент получает следующие услуги на территории Парка на основании Электронного Билета:

- 4.3.1. «Входной билет»;
- 4.3.2. Экскурсия «Подземная Рускеала»;
- 4.3.3. Экскурсия «Мраморный каньон»;
- 4.3.4. Экскурсия «Дорогой горных мастеров»;
- 4.3.5. «Водная прогулка»;
- 4.3.6. «Водная прогулка на платформе»;
- 4.3.7. Посещение Историко-культурного центра;
- 4.3.8. Концерт «Рояль в каньоне».

#### **5. Права и обязанности парка**

5.1. Парк предоставляет Клиенту возможность оформлять Заказы через Сайт Парка в соответствии с условиями Соглашения.

5.2. Парк обязан указать на Сайте цену Мероприятий, которые доступны для Заказа.

5.3. Парк имеет право в одностороннем порядке изменить цену и наполнение Мероприятий, предлагаемых на Сайте.

#### **6. Правила оформления заказов**

6.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

6.2. Порядок совершения Покупки при оплате Банковской картой:

6.2.1. После выбора интересующих Мероприятий Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «ЗАКАЗАТЬ» и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

6.2.2. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа.

6.2.3. При оформлении Заказа для проведения Платежа Клиент перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа.

6.2.4. В случае если оплата Заказа не была завершена и/или завершена unsuccessfully, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату.

6.2.5. При получении Парком информации от Системы об успешном Платеже Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, сообщение со ссылкой на Электронный Билет.

6.2.6. Для посещения Парка по Электронному Билету льготной категории Клиенту необходимо предъявить сотруднику контрольно-пропускной службы Парка документ, удостоверяющий личность, а также документ, подтверждающий льготы.

6.2.7. Восстановление утраченного Клиентом Электронного Билета производится администрацией Парка на основании указанных Клиентом реквизитов (Имени и фамилии, номера телефона, адреса электронной почты), использовавшихся при оформлении Заказа и оплате услуг.

6.3. Парк имеет право отказать Клиенту в выдаче билетов в следующих случаях:

6.3.1. Если билеты по соответствующему Номеру Заказа были выданы Клиенту ранее;

6.3.2. При не предоставлении получателем Билетов документов, указанных в п. 6.2.7. Пользовательского Соглашения;

6.3.3. Несовпадения данных Клиента, указанных при оформлении Заказа, с данными, указанными Клиентом при получении Билетов.

#### **7. Правила возврата платежа**

7.1. Клиент вправе отказаться от заказанных (приобретенных) услуг и потребовать возврата ранее уплаченных денежных средств при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по оказанию услуг Клиенту.

7.2. Требование Клиента о возврате ранее уплаченных денежных средств, связанное с его отказом от получения услуг, может быть предъявлено Исполнителю до наступления времени оказания услуг, а именно:

7.2.1. В отношении услуги «Входной билет» — не позднее указанной в билете даты в срок до закрытия касс парка в соответствии с режимом их работы.

7.2.2. В отношении услуги «Экскурсия...» (любая экскурсия) — в срок не позднее 60 минут до времени начала соответствующей экскурсии.

7.2.3. В отношении услуги «Водная прогулка», «Водная прогулка на платформе» — в срок не

позднее 60 минут до времени начала соответствующей услуги.

7.2.4. В отношении услуги «Концерт...» (любой концерт) — в срок не позднее 60 минут до времени начала соответствующей услуги.

7.2.5. В отношении услуги «Посещение Историко-культурного центра» — в срок не позднее 60 минут до времени начала соответствующей услуги.

7.2.6. В отношении услуги «Рояль в каньоне» — в срок не позднее 60 минут до времени начала соответствующей услуги.

7.3. Если Клиент в установленное пунктом 7.2. Соглашения время отказался от оплаченных им услуг и потребовал вернуть ему ранее уплаченные денежные средства, Исполнитель в разумный срок производит возврат Клиенту ранее уплаченных им денежных средств за минусом фактически понесенных им расходов, состоящих из комиссионных сборов банков и иных расходов, связанных с осуществлением возврата Клиенту денежных средств, с учетом следующих особенностей:

7.3.1. Возврат денежных средств, уплаченных Клиентом при оформлении Заказа посредством Сайта, производится в размере полной стоимости Заказа путем безналичного перечисления и с использованием платежных реквизитов, указанных Клиентом при оформлении Заказа. Возврат части стоимости Заказа не осуществляется. С момента принятия решения о возврате Клиенту денежных средств и списании их со счета Исполнителя все составляющие Заказ услуги аннулируются и оказанию не подлежат. Срок зачисления возвращаемых денежных средств на счет Клиента от Исполнителя не зависит.

7.3.2. Возврат денежных средств, уплаченных Клиентом при приобретении услуг в кассах Парка за наличный расчет, производится в кассах парка наличными денежными средствами при предъявлении Клиентом соответствующих билетов вместе с кассовыми чеками, подтверждающими их приобретение.

7.3.3. Возврат денежных средств, уплаченных Клиентом при приобретении услуг в кассах Парка посредством банковской карты, производится в кассах парка на счет банковской карты, посредством которой оплачивались услуги, при предъявлении Клиентом соответствующих билетов вместе с кассовыми чеками, подтверждающими их приобретение, а также банковской карты, посредством которой оплачивались услуги.

7.3.4. В случае отсутствия на Сайте возможности самостоятельно аннулировать Заказ и произвести возврат ранее уплаченных денежных средств, для принятия Исполнителем решения о производстве возврата Клиент должен представить Исполнителю заявление установленного образца, форма которого размещена на Сайте (Приложение №1 к Соглашению) по адресу [ruskeala.ru/refund\\_form](http://ruskeala.ru/refund_form).

7.4. Если Клиент потребовал вернуть ему ранее уплаченные денежные средства после наступления времени оказания услуги, оплаченная Клиентом услуга считается оказанной надлежащим образом и ранее уплаченные денежные средства возврату не подлежат.

## **8. Безопасность платежей**

8.1. Клиент обязан совершать Платежи при помощи собственной Банковской карты.

8.2. Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных платёжными системами Visa International, MasterCard Worldwide и МИР (3D-Secure: Verified by VISA, MasterCard SecureCode, MIRaccept). Обработка полученных конфиденциальных данных держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

## **9. Аннулирование заказа**

9.1. Парк вправе аннулировать Заказ Клиента 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 на основании письменного заявления, по правилам раздела 9 Соглашения.

## **10. Информационная поддержка клиентов**

10.1. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты Клиент должен обращаться в службу поддержки банка;

10.2. По вопросам, связанным с оформлением Заказов обращаться по адресу электронной почты: [ruskeala@kolmas.ru](mailto:ruskeala@kolmas.ru).

## **11. Форс-мажор**

11.1. Если иное не предусмотрено законом или договором, лицо, не исполнившее или ненадлежащим образом исполнившее обязательство при осуществлении предпринимательской деятельности, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, возникших помимо воли и желания Сторон, которые нельзя было предвидеть или избежать, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия, действия государственных или муниципальных органов и прочие

непреодолимые обстоятельства.

Не относятся к обстоятельством непреодолимой силы ситуации, порождающие коммерческий риск, в том числе: противоправные действия третьих лиц, изменение цен, неблагоприятная конъюнктура, неисправности транспортных средств и дорожно-транспортные происшествия, нарушение обязательств или отказ от их исполнения со стороны контрагентов, отсутствие на рынке нужных для исполнения обязательств товаров и услуг, отсутствие необходимых денежных средств, упущенная выгода и др.

Бремя доказывания обстоятельств, являющихся основанием для освобождения от ответственности, лежит на должнике (лице, не исполнившем либо ненадлежащим образом исполнившем обязательство).

11.2. В случае наступления этих обстоятельств, Сторона обязана в течение 3 (трёх) календарных дней уведомить об этом другую Сторону. Документ, выданный уполномоченным государственным органом, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия непреодолимой силы.

11.3. Если обстоятельства непреодолимой силы продолжают действовать более 30 (тридцати) календарных дней, то каждая из Сторон вправе отказаться от исполнения настоящего Соглашения в одностороннем порядке без предъявления требований о возмещении убытков, понесенных в связи с наступлением таких обстоятельств.

## **12. Конфиденциальность информации**

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

12.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с применимым законодательством. Парк обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Парк принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

12.3. При выражении согласия с условиями Соглашения Клиент даёт 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 Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

12.4. Парк 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.

12.5. Парк вправе использовать предоставленную Клиентом 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.

## **13. Ограничение ответственности**

13.1. Стороны соглашаются с тем, что Сайт является альтернативной (дополнительной) возможностью получить право на получение билетов, что не лишает Клиента возможности приобрести билеты без использования Сайта в Кассе Парка, расположенной по адресу: посёлок Рускеала, ул. Мраморная, 1, в случаях неисправности работы Сайта, его приостановки или прекращения действия.

13.2. Парк прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта. Однако Парк не гарантирует, что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента.

13.3. Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск.

13.4. Парк не несет ответственности по соглашениям, заключенным между Клиентом и третьими лицами в отношении Заказов. Парк имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. При этом Исполнитель гарантирует оказание Клиенту всех приобретённых до этого момента через Сайт Парка Услуг.

13.5. Парк не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта, в случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-технологическом обеспечении третьих лиц, которые по условиям договора обеспечивают работу Сайта, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

13.6. Парк не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков, возникших в связи с использованием или невозможностью использования Сайта.

13.7. Парк не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями.

13.8. При любых обстоятельствах ответственность Парка перед Клиентом ограничена стоимостью оформленных Клиентом Заказов.

13.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по основаниям, изложенным в Разделе 11 Соглашения.

13.10. Парк не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

#### **14. Заключительные положения**

14.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Парком, определяет условия пользования Сайтом для получения информации и оформления Заказов. В случае возникновения противоречий текст Соглашения в редакции, размещенной на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любыми иными редакциями Соглашения.

14.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Парком и Клиентом регулируются законодательством РФ в суде по месту нахождения ответчика.

14.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия Парк 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 РФ.

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

14.5. При согласии Клиента с текстом Соглашения и изъясления этого согласия путем нажатия клавиши «ЗАКАЗАТЬ» стороны признают данное согласие Клиента его собственноручной подписью.

14.6. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Парка.