

Настоящее Пользовательское соглашение (далее — «Соглашение») определяет порядок и условия использования Платформы для оформления, получения и использования билетов/абонементов, а также регулирует права и обязанности Платформы и Пользователя.

1. Термины

Абонемент / Билет — документ, подтверждающий право Пользователя на участие в определённом мероприятии (или нескольких мероприятиях) и обязательство организатора провести его (их).

Заказ — один или несколько Абонементов / Билетов, оформленных Пользователем через Платформу, включая возможный сервисный сбор.

Мероприятие — событие в сфере культуры, искусства, образования, досуга и иных сфер.

Организатор — лицо, ответственное за проведение мероприятия и/или реализацию билетов/абонементов на него.

Платформа — ООО «ЛАВА» (ИНН 6451020096), осуществляющее техническое обеспечение продажи билетов.

Пользователь — лицо, использующее Платформу для покупки билетов.

Сервисный сбор — стоимость сопутствующих услуг, связанных с продажей билета, не входящая в его цену и не подлежащая возврату.

Сайт — интернет-ресурс по адресу: <https://lava.ru>, включая мобильную версию и приложение.

2. Принятие условий

Совершая действия по оформлению и оплате заказа, Пользователь подтверждает согласие с условиями настоящего Соглашения и обязуется их соблюдать.

3. Порядок оформления билета

3.1. Оплата осуществляется предварительно в полном объёме.

3.2. В течение двух рабочих дней после подтверждения оплаты Платформа формирует электронный билет и направляет его:

- на электронную почту, указанную при заказе, и/или
- в аккаунт на Сайте

Риски, связанные с ошибками в контактных данных, полностью несёт Пользователь.

4. Возврат стоимости билета

4.1. Обязанность возврата стоимости билета возлагается на Организатора, за исключением случаев, когда иное прямо предусмотрено соглашениями между Организатором и Платформой.

4.2. Платформа осуществляет возврат только при наличии следующих условий:

- Наличие средств у Платформы для возврата;
- Обоснованность возврата согласно законодательству;
- Наличие технической возможности у Платформы принять и обработать заявление.

4.3. Сервисный сбор возврату не подлежит.

4.4. Возврат осуществляется в порядке, установленном законодательством РФ.

4.5. Запрос на возврат принимается от Пользователя либо посредством связи с Организатором, либо на электронный адрес support@llava.ru - с почты, с которой был совершен Заказ. В содержимом письма Пользователь должен указать Номер Заказа, Причину Возврата и прикрепить документы если таковые имеются и/или требуются по законодательству в случае Пользователя.

5. Ответственность и ограничения

5.1. Платформа не является организатором мероприятия и не несёт ответственности за его проведение, содержание, перенос или отмену.

5.2. Вся информация о мероприятии размещается Организатором. Платформа выступает как технический посредник.

6. Обработка персональных данных (Политика обработки)

6.1. Общие положения

Платформа осуществляет обработку персональных данных Пользователя в соответствии с законодательством РФ, включая Федеральный закон №152-ФЗ «О персональных данных».

6.2. Цели обработки

- Исполнение настоящего Соглашения;
- Передача данных Организатору для обеспечения доступа на мероприятие;
- Ведение бухгалтерского и налогового учёта;
- Информирование о статусе заказов и мероприятиях;
- Предотвращение мошеннических действий.

6.3. Обрабатываемые данные

- Фамилия, имя, отчество (при наличии);
- Адрес электронной почты;
- Номер телефона.

6.4. Действия с персональными данными

В рамках обработки персональных данных могут выполняться следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление), извлечение, использование, передача (в том числе третьим лицам — Организаторам), блокирование, удаление и уничтожение данных.

6.5. Согласие на обработку

Пользователь, оформляя заказ, выражает согласие на обработку своих персональных данных в указанных целях.

6.6. Передача данных третьим лицам

Платформа может передавать персональные данные Пользователя Организатору, а в случае, если Организатор не является фактическим организатором мероприятия — уполномоченному лицу, для исполнения обязанностей по проведению мероприятия.

6.7. Срок хранения данных

Персональные данные хранятся не дольше, чем это необходимо для целей их обработки, либо до момента отзыва согласия Пользователем, если иное не предусмотрено законом.

6.8. Защита данных

Платформа принимает все необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования и иных неправомерных действий.

7. Заключительные положения

7.1. Платформа оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без предварительного уведомления.

7.2. Актуальная редакция всегда доступна на Сайте.

7.3. Продолжение использования Платформы означает согласие с изменёнными условиями.

7.4. Все споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.