

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 мероприятий) 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://llava.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](mailto: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.