

Приложение 1 к приказу
ФГБУК АУИПИК
от «18 ОКТ 2022 №228

Пользовательское соглашение
(соглашение об условиях продажи билетов на мероприятия обособленного подразделения
ФГБУК АУИПИК «Памятник-музей, сооруженный в честь Волочаевских боев»)

Настоящий документ – «Пользовательское соглашение (соглашение об условиях продажи билетов на мероприятия обособленного подразделения ФГБУК АУИПИК «Памятник-музей, сооруженный в честь Волочаевских боев»)», является офертой в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Настоящая оферта содержит условия приобретения Билетов в Кассе и на Сайте (www.volochaevka.ru). Приобретая Билет, Клиент полностью и безоговорочно принимает, и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего Соглашения.

Порядок и условия возврата Билетов в Музей разработаны в соответствии с Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1 и постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения».

1. Основные термины

1.1. **Агентство (Продавец)** – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Агентство по управлению и использованию памятников истории и культуры».

1.2. **Музей** – Обособленное подразделение Агентства «Памятник-музей, сооруженный в честь Волочаевских боев», расположенное по адресу: Россия, Еврейская автономная область, Смидовичский район, село Волочаевка-1, сопка Июнь-Корань.

1.3. **Клиент (Пользователь)** – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, приобретающие билеты на Мероприятия Музея в Кассе и на Сайте.

1.4. **Стороны** – Агентство, Клиент.

1.5. **Соглашение** – настоящее Пользовательское соглашение.

1.6. **Сайт** – web-сайт Музея, размещенный по адресу: www.volochaevka.ru, предназначенный для размещения информации, бронирования и приобретения билетов.

1.7. **Касса** – контрольно-кассовая техника (ККТ) Музея.

1.8. **Мероприятие** – культурно-просветительное, театрально-зрелищное, зрелищно-развлекательное мероприятие, организованное Музеем: посещение постоянных и временных экспозиций, экскурсии, лекции, мастер-классы, а также любые иные мероприятия, посещение которых возможно только при предъявлении билета.

1.9. **Билетная система** – программный комплекс, размещенный на сайте Музея и предназначенный для реализации Билетов.

1.10. Билет (Электронный билет) – документ, предоставляющий право посещения Мероприятий Музея.

Электронный билет, содержащий штрихкод или QR-код, формируется посредством Билетной системы. Билет может быть именным, т.е. содержащим указание сведений о поиненте (фамилии, имени, отчества) и дающим право прохода только тому лицу, на которое он оформлен (при предъявлении при входе в Музей вместе с Билетом документа, удостоверяющего личность).

1.11. Заказ (Электронный заказ) – один или несколько Билетов на одно Мероприятие, выбранных Клиентом посредством Билетной системы и объединенных в ней единым идентификационным номером (номером заказа), на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи в Билетной системе.

1.12. Бронирование Билетов – кратковременное резервирование (изъятие из открытой продажи на Сайте во избежание дублирования продаж) указанного Клиентом при оформлении Электронного заказа числа Билетов с момента начала оформления Заказа (нажатием кнопки «Заказать» Клиент подтверждает, что принимает условия размещенных на Сайте настоящего Соглашения, Правил посещения Музея, Политики конфиденциальности и указанные в ней условия обработки персональных данных) до момента оплаты Электронного заказа или отказа Клиента от оплаты, выраженного в том числе отсутствием со стороны Клиента активных действий, направленных на подтверждение и оплату Электронного заказа.

1.13. Банковская карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с банком-эмитентом.

1.14. Банк-эквайер – банк, являющийся участником Платежной системы, организующий точки приема оплаты и осуществляющий весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов по операциям, совершенным в этих точках осуществляющий на договорной основе обслуживание Музея в части проведения операций оплаты Билетов посредством Билетной системы, осуществляющей с помощью Банковской карты в сети Интернет.

1.15. Платеж (Оплата) – или передача наличных денежных средств в Кассу при покупке Билетов в Кассе или перечисление денежных средств посредством Банковской карты при покупке Билетов в Кассе или через Билетную систему в размере стоимости Билетов.

1.16. Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по правилам Платежной системы (совокупность документов, определяющих условия участия организаций при осуществлении перевода денежных средств, оказания услуг платежной инфраструктуры, взаимодействия между участниками системы, в т.ч. при проведении претензионной работы по операциям с другими банками), обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Клиентом и Агентством.

1.17. Стоимость Заказа – определяется Сторонами при каждом Заказе на основании действующих расценок Агентства, указанных на Сайте в разделах «Посетителям» – «Стоимость билетов» на момент оформления Заказа на Сайте.

1.18. Кассовый (фискальный) чек – документ, содержащий реквизиты, установленные Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации», и сведения о расчете, подтверждающие факт его осуществления, формируемый Агентством в момент расчета между Музеем и Клиентом посредством контрольно-кассовой техники (ККТ) и передаваемый Клиенту, или документ, сформированный в электронной форме.

1.19. **Приобретение (Покупка)** – процесс оформления и оплаты Билета в Кассе, в результате которого Клиент получает Кассовый чек или процесс оформления (бронирования) и оплаты Билета на Сайте, в результате которого Клиент получает Билет и Кассовый чек.

1.20. **Возврат денежных средств** – оформленный в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утвержденными Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 № 3612-1, Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.09.2020 № 1491 и условиями настоящего Соглашения возврат денежных средств за оплаченные, но неиспользованные Билеты, осуществляемый в форме, аналогичной Платежу.

1.21. **Заявление о возврате** – предоставление Клиентом необходимых данных для осуществления возврата денежных средств в размере стоимости оплаченных, но неиспользованных Билетов, путем заполнения бумажного заявления в кассе Музея или электронной формы заявления на Сайте.

2. Предмет Соглашения

2.1. Соглашение регулирует отношения между Клиентом и Агентством при приобретении Клиентом Билетов на Мероприятия Музея в Кассе и на Сайте Музея.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Агентством и регламентирует использование Клиентом Сайта и является в соответствии со ст. 426-428 Гражданского кодекса Российской Федерации публичным договором присоединения.

3. Порядок вступления Соглашения в силу

3.1. В соответствии со ст. 438 ГК РФ Соглашение заключается путем акцепта оферты Клиентом, то есть выражением Клиентом полного и безоговорочного принятия условий оферты.

3.2. Акцептом оферты является совершение Клиентом одного из следующих действий:

- оплата Билета в Кассе Музея;

• момент нажатия кнопки при оформлении Заказа на Сайте, подтверждающей согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения, в том числе согласие на обработку персональных данных и с Правилами посещения Музея.

3.3. Агентство оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Клиента и предупреждает Клиента о том (а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем), что при каждом новом заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений.

3.4. В случае повреждения, порчи и утраты Билетов, дубликаты не выдаются и денежные средства не возвращаются.

4. Регистрация на Сайте

4.1. Регистрация на Сайте осуществляется Клиентом посредством заполнения регистрационной формы (электронной анкеты) при бронировании Билетов.

5. Права и обязанности Клиента

5.1. Права Клиента

5.1.1. Самостоятельно получать из официальных источников Музея информацию о Мероприятиях, ценах, существующих видах Билетов, правилах их приобретения, лицах, уполномоченных Агентством на реализацию Билетов, а также о дополнительных услугах Музея;

самостоятельно принимать решение о приобретении Билета путем полного и безоговорочного принятия условий Соглашения.

5.1.2. Осуществлять приобретение Билетов в Кассе и на Сайте, а также осуществлять их возврат в соответствии с условиями Соглашения.

5.1.3. Посещать Мероприятия Музея на основании Билета.

5.1.4. Вправе приобрести Билет для другого лица, указав при оформлении Заказа его ФИО, тип и номер документа, удостоверяющего личность, а в случае наличия у указанного лица права на приобретение Билета по льготной цене — тип и номер документа, подтверждающего право на получение соответствующей льготы.

5.1.5. Оставлять отзывы о работе Музея в книге отзывов и предложений, размещенной в Музее.

5.1.6. Клиент не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта, в том числе информацию о предлагаемых к приобретению Билетах и ценах на них.

5.2. **Обязанности Клиента**

5.2.1. Соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.2.2. Самостоятельно отслеживать изменения в тексте Соглашения.

5.2.3. Добросовестно использовать Сайт (только в целях, не противоречащих настоящему Соглашению и в том порядке, который предписывает настоящее Соглашение). Запрещается использование программных средств для модификации данных и иных способов несанкционированного доступа к функционалу Сайта.

5.2.4. Приобретать и использовать Билеты только в личных, некоммерческих целях.

5.2.5. По требованию работников Музея предъявлять документ, удостоверяющий личность, при приобретении или возврате Билета.

5.2.6. По требованию работников Музея предъявлять документ, подтверждающий право на льготу, при приобретении льготного Билета в Кассе.

5.2.7. Предоставить при входе в Музей все данные Билета на бумажном или электронном носителе в хорошо читаемом виде.

5.2.8. Заранее ознакомиться с Правилами посещения Музея и соблюдать их во время посещения Музея. Правила размещены в Музее и на Сайте в разделе «Посетителям» – «Правила помещения».

5.2.9. При покупке на Сайте Билета для льготной категории граждан обязан указать данные Клиента: ФИО, документ, подтверждающий право на льготу, и его номер.

5.2.10. Обязан учитывать информационные сообщения Музея (п. 6.1.12 Соглашения), включая информацию об условиях настоящего Соглашения, посещении Мероприятий, направляемых Музеем Клиенту.

6. **Права и обязанности Агентства**

6.1. **Права Агентства**

6.1.1. Устанавливать цены и льготы на Билеты.

6.1.2. В одностороннем порядке изменять цену Билетов.

6.1.3. По своему усмотрению устанавливать лимит количества приобретаемых Клиентом Билетов и Заказов.

6.1.4. Отказать в приобретении Билетов Клиенту, нарушающему условия Соглашения.

- 6.1.5. Аннулировать Заказы Клиента, нарушающего условия Соглашения.
- 6.1.6. Отказать в посещении Мероприятия по Билету Клиенту, нарушающему условия Соглашения, Правила посещения Музея.
- 6.1.7. Требовать от Клиента предоставить документ, удостоверяющий его личность, при приобретении или возврате Билетов.
- 6.1.8. Потребовать от Клиента предоставить документ, подтверждающий право Клиента на льготу при приобретении льготного Билета.
- 6.1.9. Не принимать к возврату Билеты на основании того, что Клиенту не понравилось Мероприятие или ему не хватило времени для осмотра экспозиции до закрытия Музея.
- 6.1.10. Не принимать к возврату Билет на основании того, что Клиент не согласен с изменениями, внесенными в программу Мероприятия.
- 6.1.11. Передавать права и обязанности по реализации Билетов лицам, уполномоченным Агентством на реализацию Билетов. Порядок реализации Билетов в этом случае регулируется настоящим Соглашением.
- 6.1.12. Направлять Клиентам информационные сообщения, в том числе связанные с порядком оформления Заказа.

6.2. Обязанности Агентства

- 6.2.1. Представлять Клиенту в соответствии с законодательством Российской Федерации информацию о ценах на Билеты, имеющихся видах Билетов, порядке их приобретения, порядке и условиях возврата, информацию о Мероприятии, а также о Правилах посещения Музея.
- 6.2.2. Представлять Клиенту возможность осуществлять приобретение Билетов в Кассе и (или) на Сайте и Возврат денежных средств в соответствии с условиями Соглашения.
- 6.2.3. Представлять Клиенту в соответствии с законодательством Российской Федерации льготы на приобретение Билетов при условии предъявления документа, подтверждающего право Клиента на льготу.
- 6.2.4. Размещать в Кассе и на Сайте информацию о стоимости Билетов.
- 6.2.5. Указывать на Сайте всех лиц, уполномоченных Агентством на реализацию Билетов.
- 6.2.6. Не использовать персональные данные Клиента в целях, не соответствующих условиям настоящего Соглашения.

7. Порядок приобретения и условия возврата Билетов в Кассе

- 7.1. Валютой платежа и Возврата денежных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.
- 7.2. Оплата Билета в Кассе возможна наличными денежными средствами или Банковской картой.
Клиент может приобрести льготный Билет в Кассе только при предъявлении документа, подтверждающего его право на льготу.
Клиент может воспользоваться правом приобретения льготного билета в Кассе не более одного раза в день.
- 7.3. Использованный Билет возврату не подлежит.
- 7.4. Обмен Билета на Билет на другую дату или Мероприятие либо на Билет другой стоимости (в том числе с доплатой) не осуществляется.
- 7.5. Оформление Возврата денежных средств за неиспользованный Билет, приобретенный в Кассе, производится только в Кассе.

7.6. В случае отказа Клиента от посещения Музея Клиент вправе обратиться с Заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Билет (Приложение № 1 к настоящему Соглашению), содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных Клиента.

Бланк Заявления о возврате Клиент может получить в Кассе или скачать форму Заявления о возврате на Сайте в разделе «Документы».

7.7. Оригинал Заявления о возврате представляется Клиентом (его представителем) в Кассу Музея при предъявлении документа, удостоверяющего личность Клиента (его представителя).

7.8. К Заявлению о возврате прилагается оригинал Кассового чека.

7.9. В случае представления Заявления о возврате представителем Клиента к Заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающие законное представительство.

7.10. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения. При отсутствии необходимых данных, указанных в Заявлении о возврате, Заявление о возврате Музеем не принимается.

7.11. В срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней со дня приема Заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, Музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о Возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в Возврате денежных средств в случае несоблюдения Клиентом условий, указанных в п. 7.15 Соглашения, и сообщает об этом Клиенту (его представителю) не позднее 5 (пяти) календарных дней со дня принятия решения о таком отказе путем направления уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в Заявлении о возврате, с разъяснением причины отказа (п. 7.15 Соглашения).

7.12. В случае принятого решения о Возврате денежных средств Клиенту (его представителю) Музей не позднее 3 (трех) рабочих дней со дня принятия такого решения уведомляет Клиента (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи. Способ сообщения Клиенту решения Музея о Возврате денежных средств указывается Клиентом в Заявлении о возврате.

7.13. Возврат денежных средств Клиенту осуществляется не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня принятия решения о возврате денежных средств тем же способом, которым производилась Оплата:

- возврат наличными денежными средствами в Кассе при покупке Билета за наличные денежные средства;
- возврат на Банковскую карту в Кассе при оплате Билета Банковской картой. При оплате Билета Банковской картой Возврат денежных средств осуществляется только на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж. Клиенту при себе необходимо иметь Банковскую карту, с помощью которой была произведена Оплата.

7.14. В случае Возврата денежных средств на Банковскую карту датой Возврата денежных средств считается дата списания денежных средств с транзитного счета Банка-эмитента. За дальнейшую транзакцию денежных средств Агентство ответственности не несет.

Срок Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента зависит от Банка-эмитента Банковской карты.

7.15. Агентство вправе ограничить количество Билетов, одновременно принимаемых к возврату от одного Клиента, и отказать в Возврате денежных средств, если:

- Заявление о возврате представлено в Музей не менее чем за 3 (три) рабочих дня до дня проведения Мероприятия (включая день проведения Мероприятия);
- Кассовый чек содержит исправления и пометки или является поддельным;
- Клиентом не предоставлены документы, которые требуются для оформления Возврата денежных средств;
- Клиентом предоставлены документы, содержащие недостоверную информацию;
- установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиента с Заявлениями о возврате;
- установлен факт приобретения Клиентом Билетов для коммерческого использования;
- установлен факт повторной реализации Билетов лицами, не уполномоченными Агентством на реализацию билетов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- Билет приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов, в том числе льготы и скидки (например, Билеты, полученные в результате участия в розыгрыше или сертификаты на посещение и пр.).

8. Порядок приобретения и условия возврата Электронных билетов на Сайте

8.1. Валютой платежа и Возврата денежных средств в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.

8.2. Оплата Заказа на Сайте возможна с помощью Банковской карты. Возможность оплаты Электронного заказа в Кассе не предусмотрена.

8.3. После выбора Билета Клиент приступает к оформлению Заказа: заполняет все поля электронной анкеты, выражает свое согласие с условиями Соглашения, Правилами посещения Музея, в том числе согласие на обработку персональных данных, и нажимает кнопку «Заказать» и последовательно осуществляет все этапы оформления Заказа.

8.4. В результате успешного Бронирования Билета Клиент получает на адрес электронной почты, указанный им при оформлении Заказа, письмо со ссылкой на Заказ.

8.5. В любой момент до совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа, если какие-либо условия Соглашения являются для него неприемлемыми.

8.6. Срок Бронирования Билета указывается на этапе перехода к Оплате Электронного билета. В случае отсутствия Оплаты по истечении этого времени Бронирование Билета аннулируется, и Электронный билет возвращается в открытую продажу.

8.7. Оплата Заказа происходит на сайте Банка-эквайера (в результате автоматического перенаправления). При успешном проведении Платежа со счета Клиента списывается сумма Стоимости Заказа. В случае если Оплата Заказа не была завершена и (или) завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его Оплату согласно порядку, установленному настоящей статьей.

8.8. В результате успешной Оплаты Клиент получает на адрес электронной почты, указанный им при оформлении Заказа, письмо об успешной Оплате Заказа с Электронным билетом (в виде ссылки или вложения).

8.9. Электронный билет считается доставленным, если письмо о его успешной Оплате было отправлено почтовым сервером Музея. Если указанное письмо, а также другие письма, направляемые в процессе Бронирования Билета и оплаты Заказа, не доставлены Клиенту, это не означает, что Билет не был забронирован или продан, так как сбои при отправке писем могут происходить по независящим от Агентства причинам.

8.10. В случае отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат денежных средств, уплаченных им при оформлении Заказа.

8.11. Возврат денежных средств за оплаченный, но не использованный Электронный билет осуществляется только для Заказов, оформленных на Сайте при использовании Банковской карты Клиента. Возврат денежных средств осуществляется только на счет Клиента, использованный им при совершении Платежа.

8.12. Использованный Билет возврату не подлежит.

8.13. Возврат денежных средств осуществляется только за весь Заказ при условии если входящие в него Билеты не были использованы. Если часть Билетов в Заказе использована, то Возврат денежных средств в размере оставшихся неиспользованных Билетов не осуществляется.

8.14. Обмен Билета на другую дату или Мероприятие либо на Билет другой стоимости (в том числе с доплатой) не осуществляется.

8.15. Для осуществления Возврата денежных средств Клиент заполняет электронную форму Заявления о возврате на Сайте. В Заявлении о возврате должен быть указан тот же адрес электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа.

8.16. Срок рассмотрения Заявления о возврате и уведомления Клиента о принятом решении составляет 10 (десять) календарных дней со дня получения Заявления о возврате. Временем получения Заявления о возврате считается время поступления Заявления о возврате в Музей.

8.17. Датой Возврата денежных средств считается дата списания денежных средств с транзитного счета Банка-эквайера. За дальнейшую транзакцию денежных средств Агентство ответственности не несет.

8.18. Для оформления возврата Агентство вправе дополнительно запросить у Клиента Билет и Кассовый чек.

8.19. Агентство вправе ограничить количество Билетов, одновременно принимаемых к возврату от одного Клиента, и отказать в Возврате денежных средств, если:

- Клиентом не соблюдены сроки подачи Заявления о возврате, предусмотренные п. 7.15 Соглашения;
- Клиентом не представлены документы, которые требуются для оформления Возврата денежных средств;
- Клиентом представлены документы, которые содержат недостоверную информацию;
- установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиентом с Заявлениями о возврате;
- по одному Заявлению о возврате возвращается более одного Заказа;
- установлен факт приобретения Клиентом Билетов для коммерческого использования;
- установлен факт повторной реализации Билетов лицами, не уполномоченными Агентством на реализацию Билетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- Билет приобретен в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов, в том числе льготы и скидки (например, Билеты, полученные в результате участия в розыгрыше или сертификаты на посещение и пр.).

8.20. Заявления о возврате от Клиента принимаются с момента размещения объявления об отмене, замене, переносе Мероприятия и в течение 10 (десяти) календарных дней, считая от даты несостоявшегося Мероприятия.

8.21. Агентство вправе автоматически аннулировать Заказ и вернуть Клиенту сумму Платежа в полном объеме без поступления Заявления от Клиента.

8.22. Стороны пришли к соглашению, что возврат суммы Платежа Агентством по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и (или) Правилами платежных систем и законодательством Российской Федерации будет расцениваться Сторонами как событие, которое является для Агентства достаточным основанием, чтобы прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

9. Порядок приобретения и условия возврата Билетов в случае отмены, замены и переноса Мероприятия по инициативе Агентства

9.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Музеем Мероприятия по его инициативе Агентство информирует Клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на Сайте и на Кассе. Клиенту возвращается стоимость Билета в течение 10 (десяти) календарных дней с момента принятия Музеем соответствующего решения об отмене, замене или переносе Мероприятия.

При переносе или замене Мероприятия Агентство вправе предложить Клиенту посетить перенесенное Мероприятие по ранее приобретенному Билету.

9.2. Заявление о возврате должно быть подано Клиентом в Музей через Кассу или направлено на электронную почту: museum-volochaevka@auipik.ru в следующие сроки:

- при замене Мероприятия – со дня объявления до даты проведения Мероприятия;
- при отмене Мероприятия – со дня отмены до даты, когда отмененное Мероприятие должно было состояться, а также в течение 10 (десяти) календарных дней после указанной даты;
- при переносе мероприятия – со дня объявления и до изначально установленной даты проведения Мероприятия.

Бланк Заявления о возврате Клиент может получить в Кассе или скачать форму Заявления о возврате на Сайте в разделе «Документы».

9.3. Возврат денежных средств Клиенту осуществляется не позднее 10 (десяти) календарных дней с момента принятия Агентством соответствующего решения тем же способом, которым производилась его Оплата:

- возврат наличными денежными средствами в Кассе Музея при покупке Билета за наличные денежные средства в Кассе Музея;
- возврат на Банковскую карту в Кассе Музея при Оплате Билета Банковской картой. При оплате Билета Банковской картой Возврат денежных средств осуществляется только на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж. Клиенту при себе необходимо иметь Банковскую карту, с помощью которой была произведена оплата;
- возврат на Банковскую карту при покупке Билета через Билетную систему.

9.4. В случае Возврата денежных средств на Банковскую карту датой Возврата денежных средств считается дата списания денежных средств с транзитного счета Банка-эквайера. За дальнейшую транзакцию денежных средств Агентство ответственности не несет.

Срок Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента зависит от Банка-эмитента Банковской карты.

10. Размер Возврата денежных средств

10.1. В соответствии с законодательством Российской Федерации, при отказе Клиента от посещения Мероприятия и возврате Билета не позднее, чем за 10 дней до Мероприятия, Агентство возвращает 100% цены Билета; при возврате Билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до Мероприятия, Агентство возвращает 50% цены Билета; при возврате Билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до Мероприятия, Агентство возвращает 30% цены Билета; при отказе от посещения Мероприятия менее, чем за 3 дня до Мероприятия, Агентство не возвращает цену Билета.

11. Порядок обеспечения безопасности Платежей

11.1. Безопасность Платежей обеспечивается Банком-эквайером (Публичное акционерное общество «Сбербанк России»), функционирующим на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами МИР, Visa International, Mastercard Worldwide (3D-Secure: Verified by Visa, Mastercard SecureCode). Безопасность передаваемой информации обеспечивается Банком-эквайером с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

11.2. Клиент обязан совершать платежи только при помощи собственной Банковской карты.

12. Порядок аннулирования Заказа

12.1. Агентство аннулирует Заказ в случае одностороннего отказа Клиента от Заказа.

12.2. Агентство автоматически аннулирует Заказ после окончания срока Бронирования в случае неполучения подтверждения об успешном совершении платежа от Платежной системы.

12.3. Агентство вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя в работе Билетной системы при оформлении Заказа. Сумма стоимости Заказа при этом возвращается на счет Клиента, использованный им при совершении платежа.

12.4. Агентство вправе аннулировать Заказ в случае отмены или замены Мероприятия по инициативе Агентства. Сумма Стоимости Заказа при этом возвращается на счет Клиента, использованный им при совершении платежа.

13. Порядок информационной поддержки Клиента

13.1. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по адресу электронной почты: museum-volochaevka@auipik.ru.

14. Порядок защиты персональных данных Клиента и конфиденциальность информации

14.1. Агентство обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Агентством информации лицам, действующим на основании договора с Агентством, для исполнения обязательств перед Клиентом. Агентство предоставляет доступ к персональным данным только тем работникам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта в целях исполнения обязательств перед Клиентом .

14.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Агентство обрабатывает данные Клиента в целях проверки, исследования и анализа этих данных, а также для взаимодействия с Клиентом.

Агентство принимает все необходимые и разумные меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа к ним и от незаконного распространения.

14.3. Принимая условия Соглашения, Клиент дает 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 настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

14.4. Агентство не проверяет достоверность предоставленных Клиентом данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент предоставляет актуальные, достоверные и достаточные данные в процессе оформления Заказа и информирует Агентство о любых изменениях в предоставленных им данных. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или неактуальных данных несет Клиент.

14.5. Агентство вправе использовать предоставленную Клиентом информацию в целях обеспечения соблюдения требований законодательства Российской Федерации (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 законодательством Российской Федерации.

14.6. Клиент несет ответственность за конфиденциальность информации о приобретенных Билетах, а также о номере и иной информации о своем Заказе.

14.7. Агентство не несет ответственности за случаи прохода в Музей по Билету лица, не являющегося Клиентом, и вправе отказать в проходе на Мероприятие всем предъявителям Билетов с одинаковыми штрихкодами или QR-кодами.

14.8. Клиент несет ответственность за сохранность Кассового чека, полученного в Кассе Музея. Повторная выдача Кассового чека в Кассе не предусмотрена.

14.9. В работе Сайта используется технология cookies. «Cookies» – небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере Клиента. Отключение cookies может повлечь невозможность оформления Заказов. Используя Сайт, Клиент соглашается с использованием файлов cookies.

15. Ограничение ответственности

15.1. Клиент использует Сайт и предоставляемый им функционал на свой собственный риск. Агентство не принимает на себя ответственности за правильность использования Сайта Клиентом, в том числе и за соответствие возможностей Сайта целям и ожиданиям Клиента.

15.2. Агентство не несет никакой ответственности по договорам, заключенным между Клиентом и третьими лицами.

15.3. Агентство не несет ответственности за Билеты, приобретенные не в Кассе и не на Сайте, и не у лиц, уполномоченных Агентством на реализацию Билетов, а также не гарантирует подлинности этих Билетов. При предъявлении таких Билетов Музей вправе отказать Клиенту в проходе и изъять у него эти Билеты.

Агентство имеет право в любой момент в одностороннем порядке полностью или частично прекратить работу Сайта без предварительного уведомления Клиента. Агентство не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

15.4. Агентство прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Агентство не несет ответственности за неисполнение или

ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков (ущерба), произошедших из-за невозможности использования Сайта.

15.5. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Агентством, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

15.6. При любых обстоятельствах ответственность Агентства перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

15.7. Агентство не несет ответственности за сроки осуществления платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей Клиента.

15.8. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

15.9. Агентство не несет ответственности по возникшим между Клиентом, Билетной системой и (или) Платежной системой, и (или) кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

16. Заключительные положения

16.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Агентством. В случае возникновения противоречий текст Соглашения, размещенный на Сайте, будет иметь преимущество по отношению к любому иному тексту Соглашения.

16.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Агентством и Клиентом регулируются законодательством Российской Федерации.

16.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу положений Соглашения, Агентство и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров они будут разрешаться в суде г. Москвы.

16.4. Клиент настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Агентством все условия и положения настоящего Соглашения.

Приложение № 1
к Пользовательскому соглашению
(соглашению об условиях продажи билетов
на мероприятия обособленного подразделения ФГБУК АУИПИК
«Памятник-музей, сооруженный в честь Волочаевских боев»)

Форма

Управляющему
обособленным подразделением
ФГБУК АУИПИК «Памятник-музей,
сооруженный в честь Волочаевских боев»

Т.В. Яковенко

с. Волочаевка-1, Смидовичский район
Еврейская автономная область, 679161

от _____
(Ф.И.О. полностью)

проживающего по адресу: _____

паспорт серия _____ номер _____
выдан _____

дата _____
телефон _____
эл. почта _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ
о возврате денежных средств за неиспользованный билет**

Прошу произвести мне возврат денежных средств за неиспользованный билет в музей
«Памятник-музей, сооруженный в честь Волочаевских боев» в размере _____
(_____) рублей ____ копеек.
(сумма цифрами и прописью)

в связи с _____

Дата оплаты билета _____

Номер билета _____

Тип билета _____

Дата посещения _____

При оплате банковской картой:

Тип и номер банковской карты

(указать реквизиты банковской карты, с которой переведены денежные средства при покупке билета)

Имя (должника карты) _____

Адрес электронной почты, указанный при покупке билета _____

Я уведомлен(а) и ознакомлен(а), что в соответствии с законодательством Российской Федерации и Пользовательским соглашением (соглашение об условиях продажи билетов на мероприятия обособленного подразделения ФГБУК АУИПИК «Памятник-музей, сооруженный в честь Волочаевских боев»), размещенным на сайте www.volochaevka.ru, при отказе Клиента от посещения мероприятия и возврате билета не позднее, чем за 10 дней до мероприятия, ФГБУК АУИПИК (далее – Агентство) возвращает 100% цены билета; при возврате билета менее, чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до мероприятия, Агентство возвращает 50% цены билета; при возврате билета менее, чем за 5 дней, но не позднее, чем за 3 дня до мероприятия, Агентство возвращает 30% цены билета; при отказе от посещения мероприятия менее, чем за 3 дня до мероприятия, Агентство не возвращает цену билета.

Настоящим подтверждаю, что ознакомлен(а) и даю свое согласие Агентству 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 предоставленных персональных данных, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ и Политикой конфиденциальности и обработки персональных данных посетителей сайта обособленного подразделения ФГБУК АУИПИК «Памятник-музей, сооруженный в честь Волочаевских боев», размещенной на сайте www.volochaevka.ru в связи с осуществлением мне возврата денежных средств.

(ФИО)

(подпись)

«___» 20__ г.