

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ
(Соглашение об условиях предоставления
услуги онлайн-продажи билетов и экскурсий)
на посещение

**Федерального государственного бюджетного учреждения культуры
«Государственный историко-архитектурный и художественный музей-
заповедник «Александровская слобода»**

Настоящий документ - «Пользовательское соглашение» является офертой (в соответствии со ст.437 Гражданского кодекса РФ). Безусловным принятием (акцептом) условий настоящей Оферты, в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ, считается пользование Клиентом услугой онлайн-продажи.

Настоящая Оферта содержит условия заказа и оплаты билетов на посещение Федерального государственного бюджетного учреждения «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Александровская слобода» (далее - Музей). Совершая действия по заказу/покупке/оплате билета или экскурсии в Музей, Клиент полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего Соглашения.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Банковская карта - инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися на расчетном счете в банке, выпустившим карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

1.2. Билет - это цифровой аналог обычного билета, предоставляющий право на посещение Музея в течение установленного Срока действия билета.

1.3 Срок действия билета – установленное Продавцом количество дней (14 календарных дней) от указанной даты посещения Музея в Заказе, в течение которых Клиент может посетить экспозиции и выставки Музея.

1.4 Билет на мероприятие - это цифровой аналог обычного билета, предоставляющий право посещения событий Музея (концертов, спектаклей, творческих вечеров и др.) с указанной датой проведения.

1.5. Возврат - оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.

1.6. Заказ - один или несколько Билетов, экскурсий, услуг, выбранных и оплаченных Клиентом.

1.7. Клиент - физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, использующее Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшее регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и заказа Билетов.

1.8. Экскурсия – посещение экспозиций Музея в составе группы с выделенным от Музея гидом, возможное при регистрации у администраторов экскурсионного отдела Музея. Для этого необходимо сообщить номер приобретенного Заказа.

1.9. Музей - Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Александровская слобода» (ИНН 3301007742, место нахождения: Владимирская обл., г. Александров, Музейный проезд, д.20).

1.10. Оплата Заказа — подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента в пользу Продавца.

1.11. Платеж - перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Продавца с помощью Банковской карты.

1.12. Покупка — факт оплаты Заказа, подтверждаемый электронным кассовым чеком, направляемым на электронную почту Покупателя.

1.13. Правила платежных систем - совокупность документов, регулирующих деятельность платежных систем.

1.14. Продавец - Федеральное государственное бюджетное учреждение «Государственный историко-архитектурный и художественный музей-заповедник «Александровская слобода».

1.15. Сайт - WEB-сайт, размещенный по адресу: <https://kreml-alexandrov.ru/> или <https://shop-kreml-alexandrov.ru/>, предназначенные для размещения информации о Музее и для совершения покупки Билетов, Экскурсий.

1.16. Система (платежная система) - совокупность программных и технических средств, обеспечивающих информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Клиентом и Продавцом.

1.17. Соглашение - настоящее пользовательское соглашение.

1.18. Стоимость Заказа определяется Сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок на момент оформления Заказа на Сайте.

1.19. Стороны - Клиент, Продавец.

1.20. Электронный кассовый чек - документ в электронном виде, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте. Электронный кассовый чек не является Билетом, Экскурсией или Билетом на мероприятие и не дает права посещения Музея.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Соглашение регулирует порядок действий Клиента при получении информации и осуществлении Заказа при приобретении Билетов, Билетов на мероприятие или Экскурсий с использованием Сайта.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Продавцом (далее Сторона, Стороны), и регламентирует использование Клиентом Сайта.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия Клиентом на кнопку «Оформить» при заказе билетов или экскурсий.

3.2. Музей 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. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайтах Музея по адресу: <http://kreml-alexandrov.ru/> или <https://shop-kreml-alexandrov.ru/>

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения и ознакомление Клиента с Правилами Музея подтверждается путем проставления галочки (чекбокса) в регистрационной форме при заказе Билетов, Билетов на мероприятие, Экскурсий.

4. ПРОЦЕДУРА ЗАПОЛНЕНИЯ РЕГИСТРАЦИОННОЙ ФОРМЫ

4.1. Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при заказе Билетов, Билетов на мероприятие или Экскурсий.

4.2. Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Клиенту;
- указать действующий номер телефона, принадлежащий Клиенту;
- ввести Имя Клиента;
- выразить свое согласие с условиями Соглашения (см. п. 3.3. настоящего Соглашения)
- подтвердить ознакомление с Правилами Музея, размещенными на Сайте.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

- 5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.
- 5.2. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 5.3. Клиент обязан добросовестно использовать Сайт (только в целях, не противоречащих настоящему Соглашению и в том порядке, как предписывает настоящее Соглашение). Запрещается использование программных средств для модификации данных и иных способов несанкционированного доступа к Сайту.
- 5.4. 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 предложенных на Сайте Билетах, Билеты на мероприятие, Экскурсиях и ценах на Билеты, Билеты на мероприятие, Экскурсии.
- 5.5. Право посещения Музея предоставляется Клиенту на основании Билета, Билета на мероприятие в распечатанном виде или на экране мобильного устройства. При посещении Музея в составе Экскурсии Клиенту необходимо указать номер приобретенного Заказа или фамилию Клиента администраторам экскурсионного отдела.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА

- 6.1. Продавец предоставляет Клиенту возможность приобретать Билеты, Билеты на мероприятие или Экскурсии через Сайт Музея в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 6.2. Продавец обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, Билетов на мероприятие или Экскурсий, которые доступны для Заказа.
- 6.3. Продавец имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, Билетов на мероприятие или Экскурсий, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Билетов остаётся неизменной.
- 6.4. Продавец имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением покупки Билетов, Билетов на мероприятие или Экскурсий).
- 6.5. Продавец имеет право по своему усмотрению устанавливать лимиты на количество приобретаемых Клиентом услуг.

7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. Валюта Платежа и Возврата:

- 7.1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.
- 7.1.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

7.2. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой:

7.2.1. После выбора на Сайте раздела «Купить билет на экспозиции и выставки» Клиент приступает к оформлению Заказа и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа, указывая личные данные (Имя, контактный телефон, адрес электронной почты), выбрав дату посещения Музея, категорию и количество Билетов.

В разделе «Купить билет на мероприятие» Клиенту предоставляется возможность покупки Билета на мероприятие с конкретной датой. При этом необходимо выбрать свободные места в схеме концертной площадки Музея и заполнить стандартную форму Заказа. См. выше.

В случае выбора раздела «Купить билет на экскурсию» Клиенту первоначально нужно нажатием выбрать подходящую по времени и дате Экскурсию из расписания возможных экскурсий. Затем указать категорию и количество посетителей, учитывая минимальный состав группы – пять человек. Далее поэтапно Клиент заполняет все

пункты Заказа (Регион доставки – формально, имя, контактный телефон, адрес электронной почты).

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

7.2.3. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента.

При успешном проведении Платежа со счёта Банковской карты снимается сумма в размере 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, указанному в п.7.2.

7.2.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, Билет или Билет на мероприятие. Клиент обязан предъявить Билет, Билет на мероприятие в распечатанном виде или на экране мобильного устройства. Уведомление об оплате Заказа с указанием его номера приходит отдельным письмом на адрес электронной почты Клиента. В случае оплаты Экскурсии номер Заказа, указанный в уведомлении об оплате, будет достаточным для идентификации Клиента в экскурсионном отделе Музея.

7.2.5. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 7.6. настоящего Соглашения.

7.3. Безопасность платежей:

7.3.1. Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственной Банковской карты.

7.4. В том случае, если оплата Заказа не произведена, он автоматически аннулируется.

7.5. Информационная поддержка Клиента:

7.5.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефонам: +7 (49244) 2-85-15 или по электронной почте по адресу: muzeum@rambler.ru

7.6. Правила возврата:

7.6.1. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен заполнить **Заявление (представлено в трёх формах, различающихся причинами отказа ([форма №1](#) – по собственной инициативе, [форма №2](#) – по причине болезни, [форма №3](#) – по причине смерти родственника))** и отправить его электронной почтой по адресу: muzeum@rambler.ru. Кроме этого к заявлению необходимо приложить билет, копию электронного чека, копию паспорта, подтверждающие документы (копию больничного листа, копии свидетельства о смерти и документы, подтверждающие родство.)

7.6.2. В Заявлении на возврат Платежа Клиент указывает: фамилию, имя, отчество, указанные при оформлении Заказа, паспортные данные, номер Билета или номер Заказа, дату Заказа, стоимость Заказа, адрес электронной почты, имя владельца и последние четыре цифры номера Банковской карты, с которой был произведен Платеж.

7.6.3. Запрос в свободной форме (без заполненного заявления на возврат) или заявление, заполненное некорректно, не являются основанием для возврата Платежа.

7.6.4. Заявление на возврат и комплект документов (билет, чек, копия паспорта) должны быть предоставлены не менее, чем за 3 дня до проведения мероприятия (в случае покупки Билета на мероприятие) или Экскурсии. Процент возврата регулируется ст. 52.1. закона о культуре («Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021)) и

зависит от количества дней, оставшихся до мероприятия или Экскурсии. Клиент может получить обратно 100% цены билета, сданного не позднее, чем за 10 дней, 50 % - не позднее, чем за 5 дней, 30 % - не позднее, чем за 3 дня. При этом билеты, приобретенные в рамках акций и специальных программ, могут не принимать. Клиент, не посетивший мероприятие или Экскурсию по причине собственной болезни, смерти члена семьи или близкого родственника, сможет вернуть 100% стоимости билетов даже при подаче заявления в день проведения мероприятия или Экскурсии. В случае покупки Билета на посещение Музея, можно вернуть 100%-ную его стоимость в течение всего Срока действия билета.

7.6.5. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется Продавцом в течение 10 (Десяти) дней.

7.6.6. Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

7.6.7. Стороны пришли к соглашению, что Возврат Платежа Продавцом по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Продавца прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.6.8. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счёта Продавца. За дальнейшее прохождение денежных средств Продавец ответственности не несёт.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

8.1. Продавец обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Продавцом информации лицам, действующим на основании договора с Продавцом, для исполнения обязательств по предоставлению услуг перед Клиентом.

8.2. Обработка данных Клиента осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства РФ. Продавец обрабатывает данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Продавец принимает все необходимые меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. Принимая условия Пользовательского соглашения на Сайте, 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 настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.4. Продавец не проверяет достоверность предоставленных Клиентом данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент предоставляет достоверные и достаточные данные по вопросам, предлагаемым в форме Регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несёт Клиент.

8.5. Продавец вправе использовать предоставленную Пользователем 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.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Клиент соглашается с тем, что использует Сайт и предоставляемую им функциональность «как есть», на свой собственный риск. Продавец не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

9.2. Продавец имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Продавец не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.3. Продавец прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Продавец не несёт ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за невозможности использования Сайта.

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

9.5. Продавец не несёт ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате Платежей Клиента.

9.6. При любых обстоятельствах ответственность Продавца перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов или Экскурсий.

9.7. 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.

9.8. Продавец не несёт ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Продавцом. В случае возникновения противоречий текст Соглашения, размещенный на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любым иным текстом Соглашения.

10.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Клиентом и Продавцом регулируются законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Клиент и Продавец предпримут все возможные усилия к их разрешению путём переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в арбитражном суде г. Московской области.

10.4. 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 Продавцом все условия и положения настоящего Соглашения.