

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – Соглашение), являющееся публичной офертой в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации, регулирует отношения, возникающие при оказании услуг, и иных предусмотренных настоящим Соглашением отношений, отношений между АНО «Коломенский Посад» и любым лицом, принимающим условия настоящего Соглашения и приобретающим билеты, работы и/или услуги на предприятиях АНО «Коломенский Посад» как непосредственно лично, так и с использованием интернет-сайтов, предусмотренных настоящим Соглашением.

1. Используемые термины и определения

1.1. В рамках Соглашения нижеперечисленные термины и понятия используются равно в единственном и во множественном числе в следующих значениях:

1.1.1. Организация, Компания или Организатор – Автономная некоммерческая организация «Коломенский центр познавательного туризма «Коломенский Посад», услуги которой можно приобрести с использованием Сервиса.

1.1.2. Услуга Организатора – проведение мероприятий и/или Туров, осуществляемых Организатором, посещение которых возможно при предъявлении Билета.

1.1.3. Клиент – лицо, приобретающее услуги и/или работы Организации.

1.1.4. Пользователь – Клиент, использующий Сервис для приобретения услуг и работ Организации.

1.1.5. Сервис – система, набор функций и механизмов, в том числе программных, по средствам которого Клиентом производится приобретение услуг и/или работ Организации.

1.1.6. Сайт (Интернет-сайт; WEB-сайт) – это Интернет-ресурс, состоящий из веб-страниц (документов), объединенных общей темой и взаимосвязанных между собой с помощью гиперссылок. В рамках настоящего Соглашения под WEB-сайтом Компании понимается размещенные по электронному адресу: artcommunalka.com, silkfactory.ru, kolomnakalach.ru, kolomnapastila.ru, а также 2dnya.kolomna-navigator.ru; сайты, предназначенные для размещения информации о мероприятиях, бронировании и реализации Билетов на Мероприятия и/или услуги Компании, а также иные WEB-сайты, на которых с согласия Компании осуществляется реализация Билетов на мероприятия, включая размещение информации о Мероприятиях и бронирование Билетов на Мероприятия, а также реализация иных услуг и/или работ Компании.

1.1.7. Мероприятие – зрелищное мероприятие, в том числе: театральный спектакль, цирковое представление, концерт в зале, клубе или на открытой площадке, спортивное соревнование, а также любое иное событие, посещение которого возможно только при предъявлении билета.

1.1.8. Сервисы Сайта – интерфейсы Сайта, дающие возможность Пользователю самостоятельно создавать на Сайте Заказы на бронирование билетов, выбирать для оплаты Заказов платежные сервисы третьих лиц, а также получать персональные уведомления по телефону и (или) электронному адресу об отмене, замене, переносе Мероприятий, на которые Пользователем совершен Заказ на Сайте.

1.1.9. Заказ – один или несколько билетов на одно Мероприятие, выбранные Покупателем и объединенные в системе Сервиса Сайта единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи (витрины продаж) в Системе. Полная стоимость Заказа включает номинальную цену выбранных клиентом Билетов и Сервисный сбор (если сервисный сбор взимается при покупке билета).

1.1.10. Регистрация – добровольная процедура, в ходе которой посетитель заполняет размещенную на Сайте форму, на основании которой в базе данных Сайта создается учетная запись Пользователя, однозначно идентифицируемая уникальной парой реквизитов доступа.

1.1.11. Регистрационная информация – информация для связи с Пользователем (Клиентом), предоставленная им при регистрации на Сайте, необходимая для идентификации Пользователя.

1.1.12. Личный кабинет – раздел зарегистрированного Пользователя на Сайте с индивидуальным для него доступом для учета своих Заказов или для изменения своих регистрационных данных.

1.1.13. Автоматизированная касса – набор механизмов, Сервисов Сайта, позволяющих Клиенту самостоятельно оформить Заказ и оплатить Билет, Тур, услуги и/или работы Организации.

1.1.14. Билет – документ, предоставленный Клиенту, удостоверяющий заключение между Организатором мероприятия и Клиентом договора, дающего право Клиенту на посещение Мероприятия, указанного в Билете, получение услуг, работы или Тура.

1.1.15. Подарочный сертификат – документ с открытой датой, предоставляющий однократное право получения услуг Организации лицу, указанному в сертификате, в период срока его действия.

1.1.16. Тур – это комплексная услуга, включающая в себя комплекс мероприятий, направленных на предоставление Клиенту культурно-развлекательных услуг.

1.1.16.1. Подтверждение брони – входной электронный документ, автоматически формируемый через раздел интернет-заказа в режиме онлайн, подтверждающий право Клиента на посещение мероприятия и получение услуг и/или Тура Организатора, указанных в подтверждении брони.

1.1.17. Номинальная стоимость билета – цена посещения мероприятия, которую устанавливает Организатор мероприятия.

1.1.18. Бронь – сформированный на сайте или через call-центр Заказ, находящийся в режиме ожидания оплаты Клиентом, объединенный единым идентификационным номером.

1.1.19. Период действия Брони – период времени с момента оформления Заказа до его оплаты или аннуляции (аннулирования), на который Организацией производится изъятие из витрины продажи билетов, входящих в Заказ.

1.1.20. Аннуляция – удаление Билетов из Брони с автоматическим переводом их в свободную продажу.

1.1.21. Оператор – Индивидуальный предприниматель Никитина Наталья Геннадьевна, ОГРНИП 320508100192120, ИНН 500501059707, осуществляющий посредством Сервиса продажу электронных билетов от имени Организации.

2. Общие положения

2.1. Перед приобретением Билетов, подарочных сертификатов, услуг и/или работ Организации, в т.ч. через Сервисы Сайта, Клиент должен ознакомиться с условиями настоящего Соглашения. Если Клиент не принимает в полном объеме условия настоящего Соглашения, Клиент не должен приобретать Билеты, услуги и/или работы. Приобретение Билетов (равно отдельных работ или услуг) через Систему означает ознакомление и полное согласие Клиента с условиями настоящей Оферты. Перед приобретением Билетов (равно отдельных работ или услуг) в кассе, Клиент должен ознакомиться с Соглашением, а оплата Билета, подарочного сертификата, услуги и/или работы означает принятие условий настоящего Соглашения.

2.2. Соглашение регулирует отношения Организации и Клиентов, связанных с оказанием услуг по бронированию, оформлению Билетов, подарочных сертификатов на мероприятия Организатора, реализации билетов, подарочных сертификатов от имени Организатора с использованием Системы и/или

условия реализации иных работ и услуг Организации на условиях, определенных настоящим Соглашением.

2.3. Приобретение Билетов, подарочных сертификатов Клиентом с использованием Сервисов Сайта производится на условиях настоящей Оферты исключительно для личного использования, исключающего перепродажу или передачу Билетов, подарочных сертификатов третьему лицу в коммерческих целях. Нарушение указанного условия влечет аннулирование билета, подарочного сертификата без возмещения его стоимости Клиенту.

2.4. Для приобретения Билетов, подарочных сертификатов на мероприятия Организатора Клиент может сделать Заказ на приобретение Билетов любым из способов: в Автоматизированных кассах, на сайте, через Call-центр Компании 8(958)284-92-00 или в кассах Организации.

2.5. Билеты реализуются от имени Организатора мероприятия. Реализованные Билеты считаются собственностью Организатора мероприятия. С момента приобретения Билетов Клиентами все права и обязанности по Билетам возникают непосредственно между Организатором мероприятия и Клиентами.

2.6. Оператор не несет ответственности за действия Организатора мероприятия и/или его иных официальных представителей по реализации Билетов, подарочных сертификатов, равно как и за организацию и факт проведения Мероприятия.

2.7. Билеты, подарочный сертификат и деньги Клиент проверяет, не отходя от кассы.

2.8. С правилами реализации Билетов, подарочных сертификатов в Автоматизированных кассах Клиент вправе ознакомиться в любой Автоматизированной кассе. Настоящая Публичная оферта размещена в каждой автоматизированной кассе Компании с целью ознакомления Клиентов (потенциальных покупателей билетов, подарочных сертификатов) с настоящей Публичной офертой.

2.9. Для приобретения юридическим лицом Билетов, подарочных сертификатов через Систему в целях организации коллективных посещений мероприятий следует обращаться в Компанию для заключения соответствующего договора (e-mail – kolomnanavigator@mail.ru).

2.10. Настоящее Соглашение регулирует отношения по предоставлению Пользователю доступа к использованию Сервисов Сайта (возможность самостоятельно создавать на Сайте Заказы на бронирование Билетов, подарочных сертификатов в Системе, выбирать для оплаты Заказов платежные сервисы третьих лиц, а также получать персональные уведомления

по телефону и (или) электронному адресу об отмене, замене, переносе Мероприятий, на которые Пользователем совершен Заказ на Сайте).

2.11. Соглашение в части, указанной в п. 2.10. Соглашения, считается заключенным и приобретает силу с момента регистрации Пользователя на Сайте и действует бессрочно до расторжения настоящего Соглашения по указанным в Соглашении основаниям или основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

2.12. Используя Сервисы Сайта, Пользователь выражает свое безоговорочное согласие со всеми условиями Соглашения, в том числе с правилами Политики конфиденциальности, размещенных на Сайте, без каких-либо изъятий либо ограничений на условиях присоединения, обязуется их соблюдать или прекратить использование Сервисов Сайта. В случае несогласия Пользователя с условиями настоящего Соглашения, Пользователь не должен использовать Сервисы Сайта.

2.13. Действующие редакции настоящего Соглашения всегда размещаются по электронному адресу Сайта Компании – kolomna-navigator.ru, а также на кассе.

2.14. Соглашение может быть изменено Компанией без какого-либо специального уведомления Пользователя. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения. Продолжение использования Пользователем Сайта после внесения изменений означает принятие Пользователем всех изменений без каких-либо изъятий или ограничений.

2.15. Пользователь соглашается, что Компания может поменять правила, установить и (или) поменять ограничения в использовании Сервисов Сайта в любое время, с или без предварительного уведомления.

2.16. Все существующие на данный момент Сервисы Сайта, а также любое их развитие, изменение и/или добавление новых являются предметом настоящего Соглашения.

3. Порядок приобретения билетов с использованием Сервисов Сайта

3.1. Для приобретения Пользователем билетов на Мероприятия, представляющие для Пользователя интерес, Пользователь производит следующую последовательность действий:

3.1.1. Взаимодействуя с интерфейсом Витрины продаж Пользователь выбирает количество приобретаемых билетов (для культурно-зрелищных мероприятий, не предполагающих рассадку посетителей на заранее определенные места), а также заполняет информацию о посетителях культурно-зрелищных мероприятий;

3.1.2. Пользователь производит проверку сформированного заказа, вводит адрес электронной почты в предназначенный для этого элемент интерфейса Витрины продаж, подтверждает ознакомление с Соглашением и предоставляет согласие на обработку персональных данных, после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»;

3.1.3. Пользователь заполняет реквизиты банковской карты, с которой будет списана стоимость билетов, а также полей «Электронная почта» и «Телефон», после чего производит нажатие кнопки «Оплатить»;

3.1.4. После оплаты билета в порядке, предусмотренном п. 3.1.3 настоящего Соглашения, Пользователю приходит подтверждение брони на электронную почту Пользователя, указанную в порядке, предусмотренном п. 3.1.3. настоящего Соглашения.

3.2. Реализация билетов по результатам последовательности действий, изложенной в п. 3.1. настоящего Соглашения, производится Оператором, выступающим в качестве агента Организации, действующим от ее имени и за ее счет. Принятие (акцепт) Клиентом условий настоящего Соглашения (Оферты) осуществляется в том числе путем последовательного совершения Клиентом действий, указанных в п. 3.1. настоящего Соглашения.

4. Порядок приобретения подарочных сертификатов с использованием Сервисов Сайта

4.1. Для приобретения Пользователем подарочного сертификата на Мероприятия, представляющие для Пользователя интерес, Пользователь производит следующую последовательность действий:

4.1.1. Взаимодействуя с интерфейсом Витрины продаж Пользователь выбирает вкладку «Подарочный сертификат» и оформляет заявку.

4.1.2. Заявка содержит следующую информацию для заполнения: имя, электронная почта, мобильный номер телефона, перечень мероприятий, представляющих интерес Покупателю.

4.1.3. Оператор связывается с Покупателем, используя указанную Покупателем информацию в заявке, для уточнения информации о Мероприятиях, представляющих интерес Покупателю, а также для ознакомления с условиями продажи, реализации и возврата подарочного сертификата.

4.1.4. После подтверждения заявки Покупателю направляется ссылка на оплату, после которой направляется электронный сертификат удобным для Покупателя способом.

5. Порядок использования билетов:

5.1. Для посещения культурно-зрелищного мероприятия, указанного в подтверждении брони, Пользователю необходимо пройти процедуру подтверждения подлинности подтверждения брони (верификацию). Верификация проводится в месте проведения культурно-зрелищного мероприятия посредством проверки при входе работниками Организации.

5.2. По результатам успешной верификации производится допуск Пользователя на культурно-зрелищное мероприятие, указанное в подтверждении брони.

6. Правила использования подарочных сертификатов:

6.1. Для активации подарочного сертификата следует обратиться в Call-центр Компании 8 495 228 11 10 или в кассы Организации для бронирования конкретной даты и времени посещения Мероприятий, проводимых Организацией.

6.2. После бронирования конкретной услуги, предоставляемой Организацией, Оператор направляет скорректированный электронный сертификат с указанием на определенные дату и время посещения Мероприятий любым удобным для Пользователя способом. Данный электронный сертификат является билетом.

7. Правила возврата Билетов

7.1. В случае отмены, замены либо переноса проводимого Организацией зрелищного мероприятия посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета Организацией либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Организацией на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета.

7.2. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Организацией зрелищного мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат билета посетителем осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными Правительством Российской Федерации.¹

7.2.1. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Организацией зрелищного мероприятия по причинам, связанным с болезнью детей, посетитель имеет право на:

¹ Постановление 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»

возврат билета, оформленного на ребенка, при условии документального подтверждения наступления указанного обстоятельства (копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения);

возврат билетов, оформленного на законных представителей ребенка, при условии документального подтверждения родства (свидетельство о рождении, копия паспорта);

возврат билетов, оформленных на иных детей законных представителей, в случае единовременного посещения зрелищного мероприятия, а также при документальном подтверждении родства (свидетельство о рождении, копия паспорта).

7.3. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Организацией зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 7.2., посетитель имеет право при возврате билета:

не позднее чем за 3 дня до даты проведения зрелищного мероприятия осуществить возврат полной стоимости билета.

7.4. Срок предоставления соответствующих документов по причинам, указанным в пп. 7.2. – 7.3., составляет 14 календарных дней с даты подачи заявления на возврат денежных средств и/или даты проведения зрелищного мероприятия в зависимости от того, какое из указанных обстоятельств наступило ранее. Заявления на возврат денежных средств (Приложение №1 и Приложение №2) направляются непосредственно в день обращения Пользователя об отказе от посещения зрелищного мероприятия.

7.4. Организация при возврате посетителем билета на проводимое им зрелищное мероприятие вправе предложить ему перенести посещение данного зрелищного мероприятия в другое время либо вернуть стоимость билета. Возврат посетителю стоимости билета осуществляется Организацией либо уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет, если договором уполномоченного лица с Организацией на данное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению стоимости билета.

7.5. В случае отказа посетителя от посещения проводимого Организацией зрелищного мероприятия по причинам, не предусмотренными п. 7.2., менее чем за 3 дня до проведения зрелищного мероприятия стоимость билета не возвращается.

7.6. Билеты, реализованные Организацией в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, к возврату не принимаются, за исключением:

7.6.1. Возврат на посещение любой из программ Литературной кухни по причинам, предусмотренным пп. 7.2.-7.3., осуществляется в размере 50 % стоимости билета.

7.7. В случае отсутствия посетителя, опоздания на зрелищное мероприятие более чем на 10 минут, нахождения в состоянии опьянения, вызванного употреблением алкоголя, наркотических средств, психотропных веществ или их аналогов, Организация не осуществляет возврат денежных средств.

7.8. Организация не осуществляет возврат денежных средств, уплаченных посетителями уполномоченным лицам сверх установленной Организацией цены билета.

7.9. В случае повреждения, порчи, утраты билета, дубликаты билетов не выдаются, и деньги не возвращаются.

7.10. Возврат билетов производится на основании письменного заявления, оформленного по утвержденной Организацией форме (Приложение №1).

7.11. Возврат денежных средств за возвращенный билет осуществляется тем же способом, которым производилась оплата.

8. Правила возврата подарочных сертификатов

8.1. В случае отказа Посетителя от реализации подарочного сертификата до истечения его срока действия, Организация осуществляет возврат полной стоимости подарочного сертификата.

8.2. Возврат производится на основании письменного заявления, оформленного по утвержденной Организацией форме (Приложение №2).

8.3. В случае повреждения, порчи, утраты подарочного сертификата, дубликаты подарочных сертификатов не выдаются, и деньги не возвращаются.

9. Правила и порядок возврата Электронных билетов

9.1. Пользователь вправе произвести возврат Электронных билетов в порядке и по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Соглашением.

9.2. Возврат Электронных билетов производится по следующим причинам, в сроки и с размером возмещения:

№п/п	Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости Электронного билета	Основания и условия возврата Электронного билета
1	Отмена/замена/перенос культурно-зрелищного мероприятия по инициативе Организации	100 %	Заявление Пользователя в случае несогласия с заменой/переносом культурно-зрелищного мероприятия
2	Отказ Пользователя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по уважительным	100 %	Заявление о возврате Электронного билета с предоставлением

	причинам, а именно: болезнь Пользователя, смерть члена семьи или близкого родственника		документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно- зрелищного мероприятия
2.1	Отказ Пользователя от посещения культурно- зрелищного мероприятия по уважительным причинам, связанным с болезнью ребенка	100 %	Заявление о возврате Электронного билета с предоставлением документов, подтверждающих болезнь ребенка, свидетельства о рождении, копии паспорта
3	Отказ Пользователя от посещения программ Литературной кухни по уважительным причинам, а именно: болезнь Пользователя, смерть члена семьи или близкого родственника	50%	Заявление о возврате Электронного билета с предоставлением документов, подтверждающих уважительные причины отказа от посещения культурно- зрелищного мероприятия
4	Отказ Пользователя от посещения культурно-зрелищного мероприятия по иным причинам:		
4.1	не менее чем за 3 дня до даты проведения культурно-зрелищного мероприятия	100 %	Заявление о возврате Электронного билета
4.2	менее чем за 3 дня до даты проведения культурно-зрелищного мероприятия	Денежные средства не возвращаются	

9.3. Возврат денежных средств за билеты производится Оператором на основании соответствующих заявлений путем направления обращения по электронной почте info@kolomnaposad.ru, прикрепив скан-копию или фотографию заявления о возврате денежных средств, составленного согласно Приложению №1 к настоящему Соглашению, а также копию чека.

9.4. В течение 10 (Десяти) календарных дней с даты получения заявления Пользователя о возврате денежных средств за билет Оператор производит проверку правомерности заявленного Пользователем требования, по результатам которой производит возврат денежных средств Пользователю или направляет Пользователю мотивированный отказ в возврате денежных средств.

10. Права и обязанности Пользователя

10.1. Пользователь имеет право:

10.1.1. Использовать функциональные возможности Сервиса;

10.1.2. Направлять обращения Оператору, содержащие вопросы относительно технического функционирования сервисов.

10.2. Пользователь обязуется:

10.2.1. Не предпринимать действий, которые могут нарушить работу Сервиса;

10.2.2. Не осуществлять посещение культурно-зрелищных мероприятий, в отношении которых им подано заявление о возврате денежных средств;

10.2.3. Соблюдать правила посещения культурно-зрелищных мероприятий, установленные Организацией, которая их проводит;

10.2.4. Указывать достоверную информацию в процессе заполнения данных, необходимых для приобретения билета;

10.2.5. Соблюдать настоящее Соглашение и законодательство Российской Федерации.

11. Порядок обработки персональных данных Клиентов

11.1. Принимая (акцептируя) условия настоящей Оферты, Клиент, действуя свободно, своей волей и в своем интересе выражает Компании конкретное, сознательное и информированное согласие на обработку персональных данных, указанных им при регистрации на Сайте Компании и (или) при совершении покупки посредством Сайта Компании без регистрации и (или) переданных Компании иным образом, а также на передачу третьим лицам.

11.2. Компания не проверяет достоверность регистрационной информации, предоставляемой Пользователями, и не осуществляет контроль за их

дееспособностью. Компания исходит из того, что Пользователь предоставляет достоверную и достаточную информацию для связи с Пользователем по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии.

Приложение №1
к Пользовательскому соглашению

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ БИЛЕТА

Генеральному директору
АНО «Коломенский Посад»
Никитиной Н.Г.

от _____

(ФИО)

зарегистрирован (а) по адресу: _____

Заявление

«____» 20 ____ г. были приобретены билеты в количестве _____

на _____

(указывается мероприятие, дата, время)

на общую сумму _____ рублей.

(сумма прописью)

В связи с тем, что _____

(указать причину возврата)

прошу вернуть денежные средства в размере стоимости билета (билетов), оплаченных по следующим банковским реквизитам:

Р/с _____

Банк _____

К/с _____

БИК _____

Приложение: билеты в количестве _____ шт.

Дата

Подпись _____ / _____ / _____

**ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ
ПОДАРОЧНОГО СЕРТИФИКАТА**

Генеральному директору
АНО «Коломенский Посад»
Никитиной Н.Г.

от _____
(ФИО)
зарегистрирован (а) по адресу: _____

Заявление

«___» _____ 20 ____ г. был приобретен подарочный сертификат в
количество _____
на _____

(указывается мероприятие, дата, время)
на общую сумму _____ рублей.
(сумма прописью)

Прошу вернуть денежные средства в размере стоимости подарочного сертификата по следующим
банковским реквизитам:

Р/с _____
Банк _____
К/с _____
БИК _____

Приложение: подарочный сертификат в количестве _____ шт.

Дата _____ / _____ /
Подпись _____ / _____ /