



УТВЕРЖДЕНО

Филиппова Д. С.

Генеральный директор

АНО «Центр Зотов конструктивное пространство»

## ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

### Соглашение

**об условиях продажи (реализации) билетов, экскурсионных путевок и (или) абонементов на культурные и просветительские программы и мероприятия, в том числе проводимые онлайн в сети «Интернет», Автономной культуры некоммерческой организацией развития проектов в области культуры «Центр Зотов конструктивное пространство»**

Настоящее соглашение регламентирует условия приобретения, оплаты и возврата билетов, экскурсионных путевок и (или) абонементов на культурные и просветительские программы и мероприятия, в том числе проводимые онлайн в сети «Интернет», реализуемых Автономной некоммерческой организацией развития проектов в области культуры «Центр Зотов конструктивное пространство».

Настоящее соглашение является офертой в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Безусловным принятием (акцептом) условий настоящего соглашения (оферты), в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ, считается совершение физическим лицом операций в сети «Интернет» по приобретению и оплате билетов, абонементов и (или) экскурсионных путевок, реализуемых Автономной некоммерческой организацией развития проектов в области культуры «Центр Зотов конструктивное пространство», а также совершение физическим лицом оплаты/приобретение билетов в кассе Центра, при этом такое физическое лицо полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего соглашения.

Все вопросы, связанные с предоставлением прав доступа в сеть «Интернет», покупкой и настройкой для этого соответствующего оборудования и программных продуктов, настоящим соглашением не регулируются и решаются вышеуказанным физическим лицом самостоятельно.

### 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Центр** — Автономная некоммерческая организация развития проектов в области культуры «Центр Зотов конструктивное пространство» (сокращенное наименование: АНО «Центр Зотов конструктивное пространство»; ОГРН 1217700587158; ИНН 9710093944; юридический адрес: 123022, город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, ул. Ходынская, дом 2, строение 1.

**Адрес Центра** — г. Москва, ул. Ходынская, д. 2 стр. 1.

**Мероприятие** — любое культурное и просветительское мероприятие или программа, проводимые Центром или на территории Центра.

**Онлайн-мероприятие** — культурное и просветительское мероприятие или программа, проводимые Центром онлайн в сети «Интернет» с использованием видео- конференц-связи, то есть телекоммуникационной технологии интерактивного взаимодействия, при которой осуществляется обмен аудио- и видеoinформацией в реальном времени, обеспечивающей трансляцию мероприятия для Посетителей в сети «Интернет» в аудиовизуальном формате (то есть с передачей изображения и звука в соответствии с содержательным наполнением Онлайн-мероприятия), а также онлайн подключение и участие Посетителей в Онлайн-мероприятии. Краткое описание каждого Онлайн-мероприятия, включая язык проведения Онлайн-

мероприятия, время проведения, продолжительность, рекомендации по возрасту для Посетителей, а также стоимость Билетов, Электронных экскурсионных путевок и Электронных абонементов для участия в Онлайн-мероприятии, определяются на Сайте Центра.

**Билет/Электронный билет** — документ, сформированный в электронной форме системой продажи билетов на основании документа об оплате (кассового чека или иного документа об оплате, сформированного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с применением контрольно-кассовой техники согласно положениям Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»), имеющий уникальный штрихкод или QR-код, а также реквизиты бланка строгой отчетности и элементы оформления входных билетов, установленные Центром, который предназначен для прохода Посетителя на экспозиции и (или) мероприятия Центра посредством предъявления с мобильного устройства (планшета/смартфона/т.п), в распечатанном виде или на бумажном бланке строгой отчетности (в случае его выдачи в Кассе). Билет предоставляет право посещения Центра, в том числе для определенных категорий Посетителей только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В рамках настоящего соглашения Покупатель вправе приобрести Билет, который предоставляет право участия Покупателя в Онлайн-мероприятии(-ях) Центра. По факту Приобретения Билета на Онлайн-мероприятие Центр организует отправку на Электронный адрес Покупателя ссылки для подключения к Онлайн-мероприятию в срок, не позднее, чем за один час до начала Онлайн-мероприятия.

**Абонемент/ Электронный абонемент** — документ, сформированный в электронной форме системой продажи билетов на основании документа об оплате (массового чека или иного документа об оплате, сформированного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с применением контрольно-кассовой техники согласно положениям Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»), имеющий уникальный штрихкод или QR-кодов, а также реквизиты бланка строгой отчетности и элементы оформления абонемента, установленные Центром, который предоставляет право в течение установленного срока на посещение экспозиций Центра определенное количество раз и (или) нескольких мероприятий Центра, объединенных общей тематикой. Электронный абонемент подлежит предъявлению при каждом посещении с мобильного устройства (планшета/смартфона/телефона), в распечатанном виде или на бумажном бланке строгой отчетности (в случае его выдачи в Кассе). В рамках настоящего соглашения Покупатель вправе приобрести Абонемент на Онлайн-мероприятия Центра, который предоставляет право в течение установленного срока на участие в нескольких Онлайн-мероприятиях, объединенных общей тематикой. По факту Приобретения Электронного абонемента на Онлайн-мероприятия Центр организует отправку на Электронный адрес Покупателя ссылок для подключения к каждому Онлайн-мероприятию по Электронному абонементу в срок, не позднее, чем за один час до начала каждого Онлайн-мероприятия.

**Экскурсионная путевка/ Электронная экскурсионная путевка** — документ, сформированный в электронной форме системой продажи билетов на основании документа об оплате (массового чека или иного документа об оплате, сформированного в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации с применением контрольно-кассовой техники согласно положениям Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»), имеющий уникальный штрихкод или QR-код, а также реквизиты бланка строгой отчетности и элементы оформления экскурсионной путевки, установленные Центром, который предоставляет право на посещение экспозиций Центра в сопровождении экскурсовода Центра с предоставлением информации об отдельных экспонатах в процессе их осмотра, и при посещении подлежит предъявлению с мобильного устройства (планшета/смартфоне и телефоне), в распечатанном виде или на бумажном бланке строгой отчетности (в случае его выдачи в Кассе). В зависимости от вида экскурсионной путевки проход в Центр может осуществляться как непосредственно по экскурсионной путевке, либо только при условии

приобретения Билета. В рамках настоящего соглашения Покупатель вправе приобрести Электронную экскурсионную путевку, которая предоставляет право на онлайн в сети «Интернет» посещение экспозиций Центра с предоставлением информации об отдельных экспонатах в процессе их осмотра. По факту Приобретения Электронной экскурсионной путевки на Онлайн-мероприятия Центр организует отправку на Электронный адрес Покупателя ссылки для подключения к Онлайн-мероприятию в срок, не позднее, чем за один час до начала Онлайн-мероприятия.

**Заказ** — совокупность единовременно приобретаемых Билетов, Экскурсионных путевок и (или) Экскурсионных абонементов, выбранных Покупателем для Приобретения, на определенный сеанс, дату и время посещения, а также совокупность Билетов, Экскурсионных путевок и (или) Абонементов на определенное Онлайн-мероприятие или несколько Онлайн-мероприятий.

**Покупатель** — дееспособное физическое лицо, обратившееся в Центр или к Уполномоченному продавцу билетов с целью приобретения, оплаты, обмена и/или возврата Билетов, Абонементов или Экскурсионных путевок и идентифицируемое Центром на основании персональных данных, предоставленных Покупателем при приобретении Билетов, Абонементов или Экскурсионных путевок, путем их указания на Сайте Центра, либо в Кассе Центра, либо иным доступным способом, или юридическое лицо, обратившееся в целях организации коллективных посещений в Центр или к Уполномоченному продавцу билетов для приобретения, оплаты, обмена и/или возврата таких Билетов, Абонементов или Экскурсионных путевок.

**Посетитель** — Покупатель, который приобрел Билет, Абонемент и (или) Экскурсионную путевку, а также физические лица, являющиеся конечными бенефициарами в случае передачи им Покупателем Билетов, Абонементов и (или) Экскурсионных путевок. Применительно к Онлайн-мероприятиям Центра Посетителем является Покупатель, который приобрел Билет, Абонемент и (или) Экскурсионную путевку, и является владельцем Электронного адреса, указанного при Приобретении.

**Стороны** — Центр, Покупатель, Посетитель.

**Соглашение** — настоящее соглашение.

**Сайт Центра** — Интернет-портал Центра (раздел WEB-сайта Центра), размещенный по электронному адресу: <https://centrezotov.ru>, предназначенный для размещения информации и осуществления операций по приобретению и оплате Билетов в Центр, в том числе на Онлайн-мероприятия, проводимые Центром, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов.

**Касса** — кассы Центра, информация о которых (режим работы) представлена на Сайте Центра.

**Уполномоченный продавец Билетов** — третье лицо, наделенное на основании соглашения с Центром полномочием по реализации Билетов, Абонементов и (или) Экскурсионных продуктов. Перечень Уполномоченных продавцов Билетов размещается на сайте Центра по адресу: <https://centrezotov.ru/visitors/>.

**Оплата** — оплата наличными, с использованием Банковской картой или посредством перевода на расчетный счет Центру денежных средств в размере стоимости Заказа.

**Возврат** - оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат денежных средств, произведенный с учетом Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Законе Российской Федерации 9 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

**Сервисный сбор** — сумма денежных средств, взимаемая Уполномоченным продавцом Билетов с Покупателя за дополнительно оказываемые им услуги. Сервисный сбор не увеличивает номинальную стоимость Билетов, Абонементов и (или) Экскурсионных путевок и является собственностью Уполномоченного продавца Билетов.

**Банковская карта (карта)** — электронное средство платежа, предназначенное для совершения операций Держателем карты в пределах установленной Банком-эмитентом суммы денежных средств, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, находящихся на счете карты, открытом в Банке-эмитенте.

**Банк-эмитент** — кредитная организация, осуществляющая выпуск Банковских карт, предназначенных для совершения Держателями карт операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, и расчетное обслуживание счетов Держателей карт.

**Банк** — кредитная организация, осуществляющая обслуживание на договорной основе финансовых операций Центра по реализации Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов, производящая расчеты между Сторонами по Платежам, обеспечивающая операции Оплаты.

**Держатель карты** — Покупатель, использующий банковскую карту на основании договора с Банком.

**Приобретение** — совокупность действий Покупателя, направленных на выбор Билета, Абонемента и (или) Экскурсионной путевки, формирование Заказа и осуществление Платежа, факт совершения которых подтверждается Оплатой Билетов, Абонементов и (или) Экскурсионных путевок, направлением/выдачей кассового чека и предоставлением Покупателю Билета, Абонемента и (или) Экскурсионной путевки, либо предоставлением ссылки для подключения к Онлайн-мероприятию в случае приобретения Билета, Электронной экскурсионной путевки или Электронного абонемента на Онлайн- мероприятие.

**Система (платежная система)** - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, включая Банк-эмитент и Банк, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства, обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Покупателем и Центром.

**Правила платежных систем** — свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard, Мир или иные платежные системы, которые могут появиться в будущем.

**Электронный адрес Покупателя (электронный адрес)** — адрес электронной почты Покупателя в сети «Интернет» (e-mail), предназначенный для направления кассовых чеков, Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов, а в случае приобретения Билета, Электронной экскурсионной путевки или Электронного абонемента па Онлайн-мероприятие, также электронной ссылки, при помощи которой Покупатель получает доступ для подключения к Онлайн-мероприятию. Электронный адрес Покупателя используется Центром для его идентификации и предоставления доступа к Онлайн-мероприятию.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Соглашение регулирует порядок действий Покупателя при осуществлении заказа и Приобретении Билетов, Абонементов и (или) Экскурсионных путевок на Мероприятия, а также, условия использования Покупателем Сайта Центра, условия оказания Покупателю услуг по посещению экспозиций Центра, а также, в случае приобретения Билета, Абонемента и (или) Экскурсионной путевки на Онлайн-мероприятие, по проведению Онлайн-мероприятия.

2.2. Центр самостоятельно устанавливает цены на все виды Билетов, Абонементов, Экскурсионных путевок, в том числе на все виды Онлайн-мероприятий Центра, включая цены для отдельных (льготных) категорий Посетителей. Информация о ценах на указанные услуги, опубликованная на Сайте Центра, является неотъемлемой частью настоящего соглашения.

2.3. Если Покупатель (Посетитель) фактически не получил Билет/или Покупатель (Посетитель) не воспользовался своим правом прохода в Центр по Билету в установленном порядке в дату и (или) время посещения, указанные на Билете, а также Покупатель не воспользовался своим правом на возврат Билета в порядке и в срок, предусмотренные Соглашением, то обязательства Центра перед Покупателем (Посетителем) считаются выполненными в полном объеме.

2.4. Услуги по проведению Онлайн-мероприятия считаются оказанными Покупателю с момента окончания проведения Онлайн-мероприятия по Соглашению. В случае оказания услуг Покупателю по Абонементу на Онлайн-мероприятия услуги считаются оказанными с момента окончания проведения последнего Онлайн-мероприятия по Абонементу.

2.5. Если Покупатель (Посетитель) фактически не воспользовался своим правом участия в Онлайн-мероприятии по Билету в установленном порядке в дату и (или) время проведения Онлайн-мероприятия, указанные на Билете, а также Покупатель не воспользовался своим правом на возврат Билета в порядке и в срок, предусмотренные настоящим Соглашением, то обязательства Центра перед Покупателем (Посетителем) считаются выполненными в полном объеме.

2.6. Положения настоящего Соглашения, установленные для Приобретения, обмена и Возврата Билетов, оказания услуг по посещению Центра по Билету(ам), а также оказания услуг по проведению Онлайн-мероприятий по Билету(ам), равно и аналогично применяются для Приобретения, Возврата и оказания Покупателю услуг по посещению Центра, а также по проведению Онлайн-мероприятий, на основании Электронных экскурсионных путевок, Электронных абонементов, с учетом особенностей, установленных Соглашением и условий, отдельно публикуемых на Сайте Центра в соответствующих разделах, являющихся неотъемлемой частью настоящего соглашения.

2.7. Для исчисления времени и сроков, установленных настоящим соглашением, используется часовой пояс, в котором расположена столица Российской Федерации, то есть московское время.

### **3. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента подтверждения Покупателем своего согласия с условиями настоящего соглашения при заполнении регистрационной формы в соответствии с разделами 4. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССАХ ЦЕНТРА и 6. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ЦЕНТРА настоящего соглашения.

3.2. Центр оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение, включая цены на все виды Мероприятий без дополнительного уведомления Покупателя и предупреждает Покупателя (Посетителя), а Покупатель (Посетитель) настоящим принимает и соглашается с тем, что при каждом новом обращении для Приобретения Билетов Покупатель обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения доступен в актуальной редакции на Сайте Центра по адресу: [https://centrezotov.ru/public\\_oferta/](https://centrezotov.ru/public_oferta/). Информация о действующих ценах на Мероприятия размещена на Сайте Центра.

### **4. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В КАССАХ ЦЕНТРА**

4.1. Продажа Билетов в кассах Центра производится за наличный расчет и по банковским картам платежных систем MASTERCARD, VISA, «МИР» в российских рублях по указанным на билетах ценам.

4.2. Информация о режиме работы касс, схеме проезда размещена на официальном сайте Центра: <https://centrezotov.ru/visitors/>.

4.3. В соответствии с требованиями федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ кассир вместе с Билетом, распечатанном на бланке строгой отчетности, выдает Посетителю кассовый чек. Посетитель обязан сохранить кассовый чек до даты мероприятия и предъявить его по требованию администрации Центра на входе или при возврате билета.

4.4. Билет, распечатанный в кассе Центра на бланке строгой отчетности, и/или кассовый чек, соответствующий приобретенному билету, не подлежит восстановлению и/или дублированию в случае порчи или утраты. Посетитель несёт всю полноту ответственности за сохранность Билета.

4.5. Посетитель несёт всю полноту ответственности за подлинность Билета в случае его приобретения у третьих лиц, не имеющих заключенных договоров с Центром на распространение билетов.

### **5. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ И БРОНИРОВАНИЯ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

5.1. Юридическому лицу (организации) в целях организации коллективных посещений необходимо обратиться в отдел реализации билетов Центра, направив письмо-

заявку на адрес электронной почты: [tickets@centrezotov.ru](mailto:tickets@centrezotov.ru) на бланке организации с указанием полного названия организации и ее банковских реквизитов, названием мероприятия, его даты, количеством и суммой билетов для заключения договора и выставления счета.

5.2. После оформления заказа на электронный адрес, указанный при покупке, Покупателю будет отправлен Договор-счет с реквизитами для зачисления денежных средств на расчетный счет Центра. Договор-счет должен быть оплачен не позднее указанного срока, в противном случае заказ будет автоматически аннулирован.

5.3. После поступления денежных средств на расчетный счет Центра на электронный адрес, указанный при покупке билетов, будут направлены электронные билеты.

5.4. Срок бронирования заказа обсуждается индивидуально.

5.5. При бронировании организация в обязательном порядке указывает контактное лицо, ответственное за выкуп и/или получение оплаченных билетов для идентификации получателя.

5.6. Приобретение юридическим лицом билетов в целях организации коллективных посещений возможно исключительно в некоммерческих целях. В случае установления факта повторной перепродажи таких билетов, Центр оставляет за собой право их аннулирования, а также осуществления взыскания причиненных Центру убытков, если таковые имели место.

## **6. ПОРЯДОК ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ЦЕНТРА**

6.1. Продажа Электронных билетов осуществляется на официальном сайте Центра <https://centrezotov.ru>.

6.2. Электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных системы продажи билетов, подтверждающую заказ и оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на адрес электронной почты Посетителя, указанный при оформлении заказа. Электронный билет является бланком строгой отчетности.

6.3. При оформлении заказа Посетитель соглашается с настоящими правилами, а также дает согласие на обработку персональных данных, необходимых в целях выполнения заказа, путем нажатия соответствующих кнопок.

6.4. Для успешного оформления заказа Посетителю необходимо указать действующие номер телефона, адрес электронной почты.

6.5. Ответственность за достоверность указанных данных несёт Посетитель.

6.6. В целях оплаты Электронного билета могут быть использованы действующие банковские карты платежных систем: MASTERCARD, VISA, «МИР».

6.7. Порядок действий Посетителя при покупке Билета на сайте:

6.7.1. Купить билет в режиме реального времени можно на официальном сайте Центра <https://centrezotov.ru> в разделе «Выставки и события» путем нажатия кнопки «Купить билет» напротив интересующего мероприятия, далее можно осуществить покупку Электронного билета на мероприятие.

6.7.2. Выбранные Посетителем зал посещения и (или) места посещения (при условии реализации билетов с сидячими местами), переносятся в корзину заказов, указывается контактная информация, после чего производится оплата билетов через платежную систему.

6.7.3. В случае, когда к одному и тому же месту одновременно обращаются два пользователя, заказ сохраняется за тем, кто первым произвел оплату, второй заказ автоматически аннулируется.

6.8. Оплату заказа необходимо осуществить в срок, указанный на этапе перехода к Оплате. В случае, если за отведенное время Покупатель не успел завершить Оплату, то Заказ будет автоматически аннулирован.

6.9. После подтверждения успешной оплаты Электронный билет и квитанция об оплате отправляются на указанный Посетителем адрес электронной почты.

6.10. При возникновении трудностей с покупкой билета на официальном сайте Центра Посетитель может получить необходимую информацию по телефону службы поддержки Центра: 8- 800-350-86-20 (вторник -воскресенье 11.00—22.00, понедельник -выходной), а также по адресу электронной почты: [info@centrezotov.ru](mailto:info@centrezotov.ru).

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОКУПАТЕЛЯ (ПОСЕТИТЕЛЯ)**

7.1. Общие требования, обязательные для всех Покупателей (Посетителей):

7.1.1. Покупатель (Посетитель) обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

7.1.2. Покупатель (Посетитель) обязан законно использовать Сайт Центра в целях, не противоречащих настоящему Соглашению и в том порядке, как предписывает настоящее Соглашение.

7.1.3. Запрещается использование программных средств для модификации данных и иных способов несанкционированного доступа к функционалу Сайта Центра.

7.1.4. Покупатель (Посетитель) не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта Центра, в том числе информацию о предложенных на Сайте Центра Билетах и ценах на Билеты.

7.1.5. Покупатель при Приобретении Билета(ов) обязан проверить и удостовериться в корректности введенных им данных при заполнении регистрационной формы, в особенности при указании Электронного адреса. В случае, если Покупатель допустил ошибку при указании Электронного адреса, Центр не несет ответственность за направление массовых чеков, Электронных входных билетов, в том числе электронной ссылки, при помощи которой Покупатель получает доступ для подключения к Онлайн-мероприятию, по электронному адресу, который не принадлежит Покупателю, но был указан им при Приобретении Билета(ов).

7.1.6. Покупатель самостоятельно несет ответственность за сохранность и защиту Билета от копирования. В случае копирования бланков Электронных билетов доступ на мероприятие будет открыт только по тому билету, который был предъявлен первым.

7.1.7. В случае, если Покупатель после завершения Приобретения Билета(ов) не получил на Электронный адрес массовый чек, Электронный входной билет и (или) электронную ссылку, при помощи которой Покупатель получает доступ для подключения к Онлайн- мероприятию (далее совместно — электронные документы), Покупатель обязан проверить наличие вышеуказанных электронных документов в разделе нежелательной корреспонденции (спаме) его почтового ящика, куда они могли быть автоматически направлены почтовым сервисом, используемым Покупателем.

7.1.8. Отсутствие электронных документов по факту Приобретения Покупателем Билетов в отдельных случаях может быть обусловлено сбоями при осуществлении платежа, находящимися в зоне ответственности платежных систем - MASTERCARD, VISA, MAESTRO, «МИР». В этом случае Покупателю необходимо обратиться в свой банк и уточнить статус совершенной операции по покупке Билетов и действовать согласно указаниям своего банка.

7.1.9. Покупатель при Приобретении Билетов обязан ознакомиться с информацией о мероприятиях, в которых он планирует принять участие, размещенной на Сайте Центра, включая рекомендации, связанные с возрастными рекомендациями для участия в отдельных мероприятиях.

7.2. Покупатель имеет право осуществлять Приобретение Билетов в кассе Центра, на Сайте Центра и Возврат Билетов в соответствии с условиями настоящего Соглашения, а также на участие в Онлайн-мероприятии, на которое им приобретен Билет.

7.3. Перепродажа приобретенных Покупателем билетов, а также иное использование их в коммерческих целях, запрещается. В случае выявления факта нарушения установленного настоящим пунктом запрета, Центр оставляет за собой право аннулирования таких билетов.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЦЕНТРА**

8.1. Центр предоставляет Покупателю возможность осуществлять Приобретение Билетов через Сайт Центра, кассы Центра и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

8.2. Центр обязан указать цену Билетов для всех видов Мероприятий, которые доступны для Приобретения, и краткое описание каждого Мероприятия, включая язык проведения Мероприятия, время проведения, продолжительность, рекомендации по возрасту

для Посетителей.

8.3. Центр имеет право в одностороннем порядке устанавливать цену Билетов, предлагаемых к Приобретению на Сайте Центра с использованием Банковских карт через сеть «Интернет», но не выше цены реализации Билетов в Кассах. Приобретение Билетов на Онлайн-мероприятия в Кассах Центра не предусмотрено.

8.4. К посещению Центра по Билетам для льготных категорий допускаются Посетители, зарегистрированные Покупателем при Приобретении Билетов, при предъявлении документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право Посетителя на соответствующую льготу.

8.5. В случае отсутствия у Посетителя соответствующего документа, подтверждающего право Посетителя на Билет, предназначенный для категории Посетителей, имеющих право на льготное посещение (или при несоответствии данных документа, указанному при регистрации) Посетитель не допускается в Центр, до момента доплаты разницы, между стоимостью льготного посещения и фактической стоимостью Билета. В случае отказа Посетителем осуществить доплату разницы стоимостей, Центр имеет право не допускать на мероприятие Центра, при этом стоимость Билетов Покупателю не возвращается.

8.6. Центр имеет право направлять Покупателям (Посетителям) информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с Приобретением Билетов).

8.7. Центр самостоятельно устанавливает лимиты по количеству Билетов, доступных к Приобретению одним Покупателем, в том числе по каждому Онлайн-мероприятию. Лимит Билетов, доступный к приобретению одним Покупателем, составляет 10 (десять) шт. на одно мероприятие. Центр оставляет за собой право сократить количество Билетов от 2 (двух) до 4 (четырёх) шт. одному Покупателю на одно мероприятие.

8.8. Центр оставляет за собой право ограничить реализацию билетов на отдельные мероприятия исключительно в кассе Центра.

8.9. Центр оставляет за собой право аннулировать оплаченный заказ, сделанный с нарушением пункта п. 8.7 настоящих Правил, и осуществить возврат денежных средств тем же способом, которым был оплачен заказ.

8.10. Центр оставляет за собой право отказать Покупателю в создании заказа при наличии признаков злоупотребления в использовании сервиса.

8.11. Центр вправе отказаться от выполнения своих обязательств при нарушении Покупателем (Посетителем) условий настоящего Соглашения.

8.12. Центр по своему усмотрению с учетом положений действующего законодательства устанавливает время и (или) продолжительность посещения экспозиций Центра, а также вводит ограничения по количеству входных билетов, которые могут быть реализованы на конкретное время, устанавливает время, в течение которого Посетитель обязан пройти на экспозиции Центра по Билету. Центр по своему усмотрению устанавливает время и (или) продолжительность каждого Онлайн-мероприятия.

8.13. Центр обеспечивает доступ Посетителя на экспозиции Центра с учетом требований действующего законодательства.

8.14. Центр обеспечивает предоставление доступа Посетителя для участия в Онлайн-мероприятии.

8.15. Центр несет ответственность в случае изменения времени проведения мероприятия, в том числе Онлайн-мероприятия, или его отмены, а также в случае возникновения по вине Центра продолжительных технических помех и помех во время проведения Онлайн-мероприятия, которые существенно ухудшают качество проведения Онлайн-мероприятия, и (или) оно не может быть проведено полностью. В указанных случаях Центр по своей инициативе производит возврат денежных средств за Билеты Покупателю в соответствии с условиями настоящего соглашения.

8.16. Центр организует обратную связь с Посетителями посредством использования специального сервиса на Сайте Центра и по контактному телефону: 8-800-350-86-20 адрес эл. почты: [info@centrezotov.ru](mailto:info@centrezotov.ru). Время приёма обращений: вторник -воскресенье 11.00-22.00, понедельник -выходной.

## **9. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В СЛУЧАЕ ОТКАЗА ПОСЕТИТЕЛЯ ОТ ПОСЕЩЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОБСТВЕННОЙ ИНИЦИАТИВЕ**

9.1. Данный раздел регулирует порядок и условия возврата Посетителем Билетов/Электронных билетов, на проводимые Центром мероприятия, по причинам, не связанным с болезнью Посетителя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации (далее по собственной инициативе).

9.2. Возврат денежных средств за Билеты, приобретенные на Сайте, осуществляется Покупателем самостоятельно по адресу <https://qtickets.ru/refund>. Для осуществления возврата необходимо указать в соответствующих полях номер заказа или Билета, а также электронный адрес, который был указан при оплате Заката, и далее следовать соответствующим инструкциям. После подтверждения процедуры возврата заказ будет автоматически аннулирован, и денежные средства будут возвращены на счет банковской карты, с которой был оплачен заказ.

9.3. Для возврата билетов, приобретенных в Кассе или на сайте Центра, Посетителю необходимо обратиться в Центр с заполненным заявлением о возврате (скачать форму заявления можно по адресу [https://centrezotov.ru/wp-content/uploads/docs/zayavlenie\\_1\\_vozvrat\\_po\\_zhelaniju.doc](https://centrezotov.ru/wp-content/uploads/docs/zayavlenie_1_vozvrat_po_zhelaniju.doc)) по установленной форме. К Заявлению о возврате необходимо приложить оригинал неиспользованного Билета или экземпляр распечатанного Электронного билета и кассовый чек.

9.4. Заявление о возврате представляется Посетителем лично или через представителя, действующего на основании документов, подтверждающих законное представительство, или надлежащим образом оформленной доверенности.

9.5. Заполненное заявление на возврат денежных средств, а также комплект необходимых документов может быть подан в Центр одним из следующих способов:

- а) посредством предоставления в Кассу Центра;
- б) посредством направления в адрес Центра заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;
- в) посредством направления заполненного и подписанного заявления о возврате на электронную почту Центра [tickets@centrezotov.ru](mailto:tickets@centrezotov.ru).

9.6. Срок рассмотрения заявления о возврате за неиспользованный Билет/Электронный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения Посетителем условий, и Правил подачи документов (состава документов), составляет до 10 (десяти) дней с момента получения Центром заявления о возврате и прилагаемых к нему документов, независимо от способа подачи Посетителем заявления о возврате.

9.7. О принятом решении о возврате денежных средств Посетителю (его представителю) Центр не позднее 3 (трёх) дней со дня принятия такого решения уведомляет Посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи.

9.8. Возврат билетов по каждому отдельному виду мероприятий, проводимых Центром, возможен в сроки, указанные в разделе Посетителям/Правила покупки и возврата билетов сайта Центра <https://centrezotov.ru>.

9.9. Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные сроки не включается.

## **10. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В СВЯЗИ С БОЛЕЗНЬЮ ПОСЕТИТЕЛЯ**

10.1. В случае отказа Посетителя от посещения Мероприятия в связи с его внезапной болезнью, Посетитель вправе обратиться с заполненным заявлением о возврате Билета/Электронного билета, в связи с болезнью Посетителя (далее — Заявление о возврате в связи с болезнью).

Форма Заявления о возврате утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 и размещена на официальном сайте Центра в разделе Посетителям/Правила покупки и возврата билетов по адресу <https://centrezotov.ru/wp->

content/uploads/docs/zayavlenie\_2\_vozvrat\_bolezn\_poterya\_rodstvennika.doc.

10.2. Заявление о возврате в связи с болезнью представляется не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем был приобретён билет/электронный билет.

10.3. К Заявлению о возврате в связи с болезнью прилагаются:

а) оригинал неиспользованного Билета или распечатанный Электронный билет, полученный на электронную почту, указанную при заказе на сайте Центра, а также кассовый чек;

б) копия листка нетрудоспособности либо справки (медицинского заключения), выданных медицинской организацией в соответствии с законодательством Российской Федерации и подтверждающие факт заболевания Посетителя, препятствующего посещению им мероприятия. выданные на период, включающий дату мероприятия.

10.4. Сроки рассмотрения заявления и принятия решения идентичны срокам, отраженным в п. 9.6 настоящего Соглашения.

## **11. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ В СВЯЗИ СО СМЕРТЬЮ ЧЛЕНА СЕМЬИ ИЛИ БЛИЗКОГО РОДСТВЕННОГО ПОСЕТИТЕЛЯ**

11.1. В случае отказа Посетителя от посещения мероприятия в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Посетитель вправе обратиться с заполненным заявлением о возврате Билета/Электронного билета в связи со смертью родственника (далее — Заявление о возврате в связи со смертью родственника). Форма Заявления о возврате утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 22.03.2021 № 351 и размещена на официальном сайте Центра в разделе Посетителям/Правила покупки и возврата билетов.

11.2. Заявление о возврате в связи со смертью родственника представляется не позднее дня проведения мероприятия, на которое Посетителем был приобретён Билет/Электронный билет.

11.3. Заявление о возврате в связи со смертью родственника может быть представлено Посетителем (его представителем):

а) в кассы Центра;

б) путём направления заказного почтового отправления с описью вложения и уведомлением о вручении;

в) в электронной форме по адресу [tickets@centmezotov.ru](mailto:tickets@centmezotov.ru) с указанием прилагаемых документов.

11.4. К Заявлению о возврате в связи со смертью родственника прилагаются:

а) оригинал неиспользованного Билета или распечатанный Электронный билет, полученный на электронную почту, указанную при заказе на сайте Центра, а также массовый чек.

б) копия свидетельства о смерти, лица, являющегося членом семьи Посетителя либо его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица;

в) копии документов подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Посетителя или близким родственником.

11.5. Сроки рассмотрения заявления и принятия решения идентичны срокам, отраженным в п.9.6 настоящего Соглашения.

## **12. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ ПРИ ОТМЕНЕ, ПЕРЕНОСЕ ИЛИ ЗАМЕНЕ МЕРОПРИЯТИЯ**

12.1. Билеты/Электронные билеты, купленные на перенесенное или замененное мероприятие, действительны на вновь объявленное мероприятие, но Посетитель вправе вернуть Центру неиспользованные Билеты и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

12.2. В случае отмены мероприятия по инициативе Центра, а также в случае отказа Посетителя от посещения мероприятия по причине переноса мероприятия на другую дату и/или иное время начала мероприятия либо внесения изменений в программу, Посетитель имеет право на возврат полной стоимости Билета/Электронного билета, при соблюдении им

следующих сроков подачи Заявления на возврат:

а) в случае отмены мероприятия Билеты, приобретённые в билетных кассах Центра, и Электронные билеты, приобретённые на сайте Центра, принимаются к возврату в сроки, установленные законодательством Российской Федерации;

б) в случае изменения программы или состава исполнителей мероприятия со дня объявления об изменении до начала мероприятия;

в) при переносе мероприятия на другую дату со дня объявления о переносе до новой установленной даты мероприятия.

Для исчисления сроков по настоящему пункту день проведения мероприятия в указанные дни не включается.

12.3. К Заявлению о возврате прилагаются оригинал неиспользованного Билета или распечатанный Электронный билет, полученный на электронную почту, указанную при заказе на сайте Центра, а также кассовый чек.

12.4. Сроки рассмотрения заявления и принятия решения идентичны срокам, отраженным в п.9.6 настоящего Соглашения.

### **13. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ/ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ, ПРИОБРЕТЕННЫХ У УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПРОДАВЦОВ БИЛЕТОВ**

13.1. Возврат Билетов, приобретенных у Уполномоченных продавцов Билетов, осуществляется в соответствии с процедурой возврата Билетов, применяемой данным Уполномоченным продавцом Билетов.

13.2. Центр не осуществляет выплату сервисных сборов и иных выплат за услуги распространителей Билетов.

### **14. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

14.1. Центр обязуется не разглашать полученную от Покупателя (Посетителя) информацию. Не считается нарушением предоставление Центром информации лицам, действующим на основании договора с Центром, для исполнения обязательств перед Покупателем (Посетителем). Центр предоставляет доступ к данным Покупателя (Посетителя) только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта Центра и предоставления услуг Покупателю (Посетителю).

14.2. Обработка данных Покупателя: Фамилии и Имени, Электронного адреса, номера телефона, документа, удостоверяющего личность и его реквизиты, сведения о документе, подтверждающем льготную категорию; сведения о Посетителях: Фамилия и Имя, вид документа, удостоверяющего личность и его реквизиты, сведения о документе, подтверждающем льготную категорию Посетителя, осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства Российской Федерации. Центр обрабатывает данные Покупателя (Посетителя) в целях предоставления Покупателю (Посетителю) услуг по Соглашению и для связи с Покупателем (Посетителем) при возникновении объективной необходимости. Центр принимает все необходимые меры для защиты данных Покупателя (Посетителя) от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

14.3. Принимая условия настоящего Соглашения на Сайте Центра, Покупатель дает согласие на обработку его персональных данных для целей заключения и исполнения настоящего Соглашения, 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 Покупателем в связи с выполнением настоящего соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 N. 152-ФЗ «О персональных данных».

14.4. Электронный адрес Покупателя с его согласия, подтвержденного отдельно на Сайте Центра, может использоваться Центром для направления Покупателю информации о мероприятиях, организуемых Центром, специальных предложениях, иной полезной

информации о Центре. Покупатель в любой момент вправе отозвать свое согласие на использование своего Электронного адреса в целях, предусмотренных настоящим пунктом Соглашения, воспользовавшись автоматическим сервисом отмены такой рассылки, перейдя по соответствующей электронной ссылке, содержащейся в тексте рассылки информации, или направив соответствующий запрос по электронной почте: info@centrezotov.ru в случае, когда по техническим причинам невозможно отказаться от рассылки в автоматическом режиме.

14.5. Центр не проверяет достоверность предоставленных Покупателем данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Покупатель предоставляет достоверные и достаточным данные по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несет Покупатель.

14.6. Центр вправе использовать предоставленную Покупателем 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 Покупателя (Посетителя)). Раскрытие предоставленной Покупателем информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

## **15. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

15.1. Покупатель соглашается с тем, что использует Сайт Центра и предоставляемую им функциональность «как есть», на свой собственный риск. Центр не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта Центра целям и ожиданиям Покупателя.

15.2. Центр не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Покупателем (Посетителем) и третьими лицами.

15.3. Центр имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта Центра в целом или части его функций без предварительного уведомления Покупателя (Посетителя). Центр не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта Центра.

15.4. Центр прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта Центра, однако Центр не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению перед Покупателем (Посетителем) в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за невозможности использования Сайта Центра.

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

15.6. Ответственность Центра по настоящему соглашению перед Покупателем ограничена стоимостью приобретаемых Покупателем Билетов.

15.7. Центр не несет ответственности за сроки осуществления платежей Банками-эмитентами и Банком, а также иными организациями, в том числе при Возврате Платежа Покупателю.

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 настоящего Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

15.9. Центр не несет ответственности по возникшим между Покупателем и Системой и/или Банком-эмитентом (Банком) спорам и разногласиям по Платежам и Оплате.

15.10. Центр не несет ответственности за Билеты/Электронные билеты, приобретенные у лиц, не являющихся официальными партнёрами Центра, а также поддельные

Билеты/Электронные билеты.

## **16. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

16.1. Настоящее соглашение является исчерпывающим соглашением между Покупателем (Посетителем) и Центром, определяет условия пользования Сайтом Центра, приобретения Билетов, Экскурсионных путевок и (или) Абонементов, и проведения Мероприятий. В случае возникновения противоречий текст Соглашения, размещенный на Сайте Центра, будет иметь преимущество по сравнению с любым иным текстом Соглашения.

16.2. В случаях, не указанных в Соглашении, включая возникающие в связи с толкованием, исполнением Соглашения споры и разногласия, отношения между Центром и Покупателем (Посетителем) регулируются законодательством Российской Федерации.

16.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Центр и Покупатель (Посетитель) предпримут все возможные усилия к их разрешению путём переговоров на основе принципа добросовестности. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в суде по месту нахождения, определенному в соответствии с действующим законодательством РФ.

16.4. Покупатель (Посетитель) настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения. Покупатель настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Центром при приобретении Билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов на Сайте Центра все условия и положения настоящего Соглашения.