

用户协议

关于网上订购博物馆和公园的电子门票的订票和付款规则

1. 术语和定义

- 1.1. 协议 – 本用户协议。
- 1.2. 客户（用户）– 年满 18 岁的个体，根据与发卡银行之间的协议使用银行卡，并使用本网站接收信息，订购和购买门票。
- 1.3. 代理商–先锋旅游有限责任公司（税号 7841027155，登记号 1157847276003）
- 1.4. 网站 – 互联网上地址为 <https://avangard-travel.com> 的网站，用于发布票证信息和订购门票。
- 1.5. 门票 – 重要的票据文件。
- 1.6. 电子票 – 电子或纸质文件，确认客户在网站上支付了门票的事实。电子门票不是真正意义上的门票，是无权访问博物馆的。
- 1.7. 订单 – 网站上生成的购买门票的请求。订单的总价由双方针对每个订单根据在站点上下订单时的当前价格所决定。
- 1.8. 付款 – 使用银行卡将订单金额的资金转入代理商的账户。
- 1.9. 活动 – 浏览活动以及任何其他事件，只有在出示票务后方可参观。
- 1.10. 退款 – 根据协议条款退还付款到客户银行卡。
- 1.11. 支付系统 – 是基于合同基础上结合在一起的整套金融体系，甚至包括软件、硬件和技术手段，提供给代理商与客户之间进行结算所必需的信息和技术交互。

2. 协议对象

- 2.1. 本协议调控客户在接收信息时的动作以及在使用本网站购买门票时下订单。
- 2.2. 本协议是在客户与代理商之间的具有法律约束力的协议，规范了客户在订购门票时使用网站的秩序，并且符合《俄罗斯联邦民法典》第 426-428 章。代理商保留使用俄罗斯联邦民法中适用于此情况的规定为其提供的有利的权利。

3. 协议有效性

- 3.1. 本协议自订购门票时发布自己电子邮件地址之日起生效。

- 3.2. 代理商有权通过在网站上发布协议的新版本来修改协议，无需另行通知客户，而客户在此接受；对于每笔订单的客户都有义务熟悉本协议的当前版本并同意。协议文本发布在博物馆网站 <https://avangard-travel.com> 上。
- 3.3. 在订购门票时，通过单击表格中的“继续付款”按钮来表示客户对本协议条款的同意。
- 3.4. 客户有权拒绝接受代理商对协议所做的更改和补充，这意味着客户拒绝通过订购门票来使用网站的服务。

4. 客户的权利和义务

- 4.1. 客户有义务完全遵守本协议的条款。
- 4.2. 客户有权根据本协议条款在网站上下订单。
- 4.3. 客户无权在其他网站上仿造、重复、复制、转售、发布、使用网站上的信息用于商业或广告目的，包括有关网站上提供的门票的信息以及门票价格。
- 4.4. 客户使用收到的电子票证进入活动。

5. 代理商的权利和义务

- 5.1. 根据本协议条款代理商为客户提供通过代理商的网站订购门票的机会。
- 5.2. 代理商有义务在网站上说明所订购的门票价格。
- 5.3. 代理商有权单方面更改网站上提供的门票价格，而之前已支付的订单费用保持不变。

6. 购票和退票规则

- 6.1. 付款的货币
 - 6.1.1. 根据俄罗斯联邦的法律规定，从客户的银行卡中扣除的货币为俄罗斯卢布。
- 6.2. 用银行卡支付的程序
 - 6.2.1. 在选定感兴趣的门票后，客户通过点击“购买”按钮继续下订单，然后逐步完成下订单的所有步骤。
 - 6.2.2. 在最终确认订单并付款之前，客户都有权拒绝未付款的订单。
 - 6.2.3. 在下订单进行付款时，客户将被跳转到支付系统的网站，该网站将核对客户银行卡的详细信息。在成功完成付款后，将从客户银

行卡账户中扣除与订单费用相等的金额。

- 6.2.4. 如果出现订单付款未完成或未成功支付，则客户有权根据本条款第 6.2.1-6.2.3 条中指出的程序下达新订单并付款。
 - 6.2.5. 当代理商从支付系统收到成功付款的信息时，客户会在下单时指定的邮箱中收到一封带有电子门票的邮件。
 - 6.2.6. 客户可以在活动（游览）开始之前的 10（拾）分钟内，从已购电子票的博物馆所在地的代理商工作人员处获取已支付的门票。
 - 6.2.7. 为了获取门票，请您务必出示您的电子版门票或印刷版电子票。
 - 6.2.8. 电子票仅能使用一次。
- 6.3. 当有以下情形时，代理商有权拒绝向客户发放门票：
- 当从支付系统收到有关使用客户的银行卡进行或涉嫌进行欺诈交易的委托的信息后；
 - 如果门票之前根据电子票已经发放过。
- 6.4. 如果代理商根据本协议第 6.3 条的规定，由于客户的过错而导致的拒绝向客户发放门票的行为，则代理商和客户将确认客户未收到相应订单的门票，即未通过收据获取门票，则免除代理商向客户退还相应订单的付款金额的责任。如果客户实际在第 6.2.6 条规定的期限内尚未收到中指定的相关订单的票证，则此事件足以使代理商单方面终止其在协议下的义务并认为其对客户的义务已全部履行。
- 6.5. 如果客户单方面拒绝按照本协议规定的程序购买门票，则客户有权要求退还按照本协议条款下订单时其支付的金额。

6.6. 安全支付

- 6.6.1. 客户必须使用自己的银行卡付款。
- 6.6.2. 在以现代协议和技术为基础的收单行的保障下，确保了付款的安全性。使用现代互联网安全协议可确保传输信息的安全性。

6.7. 取消订单

- 6.7.1. 一旦出现第 6.2.4 中的情况，代理商有权取消订单。
- 6.7.2. 如果代理商在客户下单 30 分钟后没有收到支付成功的确认函，那么代理商有权取消订单。
- 6.7.3. 如果在下订单时出现技术故障，则代理商有权取消订单。在这种

情况下，订单的费用将退还至进行相应付款的银行卡。

6.8. 退票规定

6.8.1. 客户申请退票的规定

- 针对已付订单的退款仅限于在代理商网站上使用银行卡支付且没有被使用过的订单。

6.9. 为了执行退还票款，请务必填写申请单并发送到代理商的电子邮箱 info@avangard-travel.ru 中。

- 请务必在申请单中注明：姓名、父称（如果有）、电子票的编号或代码、护照号码、电子邮件地址（在订购时由客户提供）、被用于支付订单的银行卡的后 4 位数字，订单日期和订单金额。
- 在参观日期当天 9 点后所接受的退票申请，代理商有权保留不退回票款的权利。
- 无法部分取消订单。只能针对所有已订购和已支付的门票进行退款。从代理商收到退款申请的邮件之日起 10 个日历日内，退款将退还给客户用于支付的银行卡上。

6.10. 如果代理商根据协议条款和俄罗斯联邦相关订单的法律对付款进行退款，则双方将其视为有充分理由要求代理商退款的事件终止其在本协议下的义务，并认为其对客户的义务已完全履行。

6.11. 退款日期被认为是从代理商账户中扣除资金的日期。对于资金的进一步流向，代理商不承担任何责任。

7. 隐私保密

- 7.1. 代理承诺不透露从客户处收到的信息。代理商根据与代理商履行对客户的义务的协议向行事的人提供信息，并不视为违法。代理商仅向需要此信息以确保站点功能和向客户提供服务的人员提供对客户个人信息的访问。
- 7.2. 客户的个人数据的处理是根据适用法律进行的。代理商处理客户的个人信息的目的是为客户提供服务，核对，研究和分析此类数据以及与客户进行互访。代理商将采取一切必要措施以保护客户的个人信息免遭未经授权的访问、散布、篡改、披露或销毁。
- 7.3. 当表示同意本协议的条款时，客户同意在不使用自动化工具的情况下使用或不使用自动化工具来处理个人数据，包括收集、系统化、累

积、存储、确认、使用、发布（包括转交）、不实名、删除、销毁与执行本协议有关的客户提供的个人信息，以及联邦法律 2006 年 7 月 27 日第 152-FZ 号“关于个人信息”的规定。

- 7.4. 代理不会核查客户所提供的个人信息的准确性，也不掌握其真实性，而是从客户提供可靠且足够的个人信息并保持最新信息这一事实出发。客户应对提供不正确或无效的个人数据的后果承担全部责任。
- 7.5. 代理有权使用客户提供的信息，包括个人信息，以确保遵守适用法律的要求（包括为了防止或制止客户的非法行为）。只有在法院，安全部门的法律以及法律规定的其他情况下，才可以根据适用的现行法律披露客户提供的信息。

8. 责任限制

- 8.1. 代理商将尽一切努力确保网站的正常运行。但是代理商不能保证网站将满足客户以下要求； 本网站连续不间断地，快速地，可靠且无错误地运行。
- 8.2. 客户自己承担使用本网站及其提供的功能所造成的风险。
- 8.3. 代理商不负责客户与第三方之间就门票达成的协议。
- 8.4. 代理商有权随时单方面终止网站的全部或部分功能，而无需事先通知客户。同时，到目前为止，通过网站购买的所有电子票有效。代理商对站点的临时或永久终止不承担任何责任。
- 8.5. 在发生不可抗力，以及第三方的软件或技术支持发生意外或故障的情况下，第三方将根据协议的条款确保网站的运行或第三方面针对此行为（不作为）暂停或终止站点的功能，则可以在不通知客户的情况下暂停网站运行。
- 8.6. 对于因使用或无法使用本网站而造成的损失赔偿，代理商不负责未履行或不正确履行本协议项下对客户的义务。
- 8.7. 代理商不负责银行和其他组织的付款期限。
- 8.8. 在任何情况下，代理商仅对客户购买到的门票的价值负责。
- 8.9. 如果由于本协议无法预见和防止的特殊事件而导致的不可抗力的情况是由于本协议生效后出现的不可抗力情况，则缔约双方免于全部或部分未能履行其义务的责任。
- 8.10. 对于客户与支付系统或信用机构之间关于付款的争议和分歧，代理商不承担任何责任。

9. 最后条款

- 9.1. 本文件是客户与代理商之间的详尽协议，其中定义了使用本网站获取信息，订购和购买门票的条件。 如果发生冲突时，本协议文本以网站上发布的最新版本为准，其优先于该协议的任何其他版本。
- 9.2. 在协议中未提及的情况，代理商与客户之间的关系受俄罗斯联邦法律的约束。
- 9.3. 如果对协议及其适用范围有任何分歧和争议，代理商和客户将尽一切可能通过谈判解决。 如果不可能通过谈判解决争端，则将根据俄罗斯联邦的法律予以解决。
- 9.4. 法院认定本协议的任何部分为无效或不受强制执行，并不意味着本协议其他条款无效或无法执行。
- 9.5. 如果客户同意本协议文本并以第 3.3 条规定的方式表示同意。 在协议中，双方通过其手写签名确认客户的同意。

先锋旅游有限公司总经理：凯戈拉·阿纳托利·尤里耶维奇