

## Пользовательское соглашение по электронным заказам услуг в ГМТ

### 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

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

1.2. **Банк-эквайер** – банк, осуществляющий технологическое и информационное взаимодействие, а также расчетное обслуживание Музея по операциям оплаты товаров и услуг, проведенным с помощью платежных карт в сети Интернет.

1.3. **Билет** – документ, изготовленный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Мероприятий, экспозиций, выставок.

1.4. **Возврат** – возвращение в соответствии с условиями настоящего Соглашения стоимости Электронного заказа / стоимости Билета на условиях настоящего Пользовательского соглашения.

1.5. **Музей** – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей Л.Н. Толстого».

Билетов из общей продажи.

1.6. **Клиент (Пользователь, Посетитель)** – физическое лицо или уполномоченный представитель юридического лица, использующие Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшие регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и Заказа Билетов.

1.7. **Стороны** – Музей, Клиент.

1.8. **Кассы Музея** – объекты Музея (билетные кассы, кабинеты организаторов экскурсий), предназначенные для внеочередного получения Клиентами Билетов по ранее оплаченному электронному заказу, расположенные на следующих территориях:

— здание служебного флигеля возле Литературного музея: г. Москва, ул. Пречистенка, д.11/8;

— отдел «Усадьба Л.Н.Толстого “Хамовники”» (обособленный объект): г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 21;

— отдел «Толстовский центр на Пятницкой-12» (обособленный объект): г. Москва, ул. Пятницкая, д. 12;

1.9. **Мероприятие** – научно-просветительские и концертно-театрализованные мероприятия и события (открытие / закрытие / посещение выставок, экспозиций и иных объектов Музея, концерты, спектакли и иные развлекательные действия в зале или на открытой площадке, экскурсии, абонементы, а также любые иные события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета).

1.10. **Заказ (Электронный заказ)** – доступный к оплате через Сайт Музея комплект входных Билетов (один Билет) на экспозицию/выставку и/или комплект Билетов (один Билет) на одно Мероприятие, выбранный Клиентом на Сайте, объединенный единым идентификационным номером в автоматизированной системе резервирования и продажи билетов Музея, на основании присвоения которого осуществляется временное изъятие из продажи (бронирование) указанных билетов.

1.11. **Платеж** – перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Музея с помощью Банковской карты.

1.12. **Система (Платежная система)** - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Клиентом и Музеем.

1.13. **Оплата Заказа** – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.

1.14. **Электронный билет (ваучер Заказа), или Бланк подтверждения оплаты электронного заказа** – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте. Ваучер Заказа (Бланк подтверждения оплаты электронного заказа) не является билетом и не дает права посещения Музея (экспозиции или выставки, Мероприятия), а подлежит обмену в Кассах Музея на Билет. Электронный билет (Бланк подтверждения оплаты электронного заказа) служит для упрощения поиска ранее оплаченного заказа Посетителя в автоматизированной системе резервирования и продаж билетов с целью формирования в кассе Музея в день посещения бумажных Билетов в соответствии с составом оплаченного Электронного заказа.

1.15. **Покупка** – факт оплаты заказа, подтверждаемый Бланком подтверждения оплаты электронного заказа, на основании которого осуществляется выдача билетов в Кассе музея.

1.16. **Правила платежных систем** – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем (VISA, MasterCard, МИР).

1.17. **Сайт** – WEB-сайт Музея (размещенный по электронному адресу: <http://tolstoyuseum.ru/>), содержащий, в том числе, инструменты для оформления Электронных заказов и взаимодействия с Платежной системой для их оплаты.

1.18. **Стоимость Заказа** определяется сторонами для каждого Заказа на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

1.19. **Бронь Билетов** – кратковременное резервирование (изъятие из открытой продажи во избежание дублирования продаж) указанного Клиентом при формировании Электронного заказа числа Билетов с момента начала формирования Заказа (нажатия кнопки «Купить билет on-line» и одновременного выражения согласия с условиями настоящего Соглашения) до момента Оплаты Электронного заказа или отказа Клиента от оплаты, в том числе выраженный отсутствием активных действий Клиента в отношении подтверждения и/или оплаты Электронного заказа.

1.20. **Интервал бездействия** - установленный данным Соглашением временной промежуток отсутствия активных действий Клиента в отношении подтверждения и/или оплаты Электронного заказа, по истечении которого Бронь Билетов прекращается (Билеты возвращаются в открытую продажу).

1.21. **День посещения** – день фактического получения услуг Музея (осмотр выставки / экспозиции, посещения Мероприятия).

1.22. **Интервал посещения** – временной период, исчисляемый в календарных днях, начиная с даты, выбранной Клиентом при оформлении электронного заказа, в течение которого Клиент либо лицо, указанное Клиентом в качестве получателя Билета, имеет право посетить Мероприятие; в случае, если на Интервал посещения приходится нерабочие дни Музея, когда прием Посетителей не осуществляется, Интервал посещения не продлевается. Для мероприятий с фиксированной датой Интервал посещения составляет 1 (один) рабочий день и совпадает с Днем посещения.

1.23. **Получатель (Получатель Заказа)** – физическое лицо, являющееся получателем Билетов в Кассах Музея согласно данным, указанным Клиентом в Заказе.

1.24. **Соглашение** – настоящее пользовательское соглашение.

## 2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Соглашение регулирует отношения между Клиентом и Музеем при оформлении и оплате Клиентом Заказа с использованием Сайта.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Музеем (далее Сторона, Стороны), регламентирует использование Клиентом Сайта Музея и является в соответствии со ст. 426-428 ГК РФ публичным договором присоединения.

2.3. При согласии с Пользовательским соглашением на Сайте Музея Клиент подтверждает полномочия Музея на обработку его (Клиента) 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, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

Музей обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом.

Музей принимает все необходимые меры для защиты персональных данных клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

2.4. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковыми, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

### 3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия соответствующей кнопки «Купить билет on-line» и одновременного выражения согласия Клиента с условиями настоящего Соглашения в процессе оформления Электронного заказа.

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 Сайте Музея по адресу:

<http://tolstoymuseum.ru/upload/documents/online-tickets-user-agreement.pdf>

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается выбором кнопки для приобретения билета в онлайн-режиме.

### 4. РЕГИСТРАЦИЯ ПРИ ОФОРМЛЕНИИ ЭЛЕКТРОННОГО ЗАКАЗА

4.1. При оформлении Заказа на приобретение Электронных билетов (для последующего обмена в Кассах Музея), Клиент обязан указать информацию по выбранным услугам (необходимое количество билетов по конкретной услуге на отдельном объекте посещения).

4.2. Кроме того, Клиент обязан пройти регистрацию, заполнив *все поля регистрационной формы (электронной анкеты)*:

— ввести свои контактные данные (фамилию, имя, отчество) либо контакты получателя билетов в кассах ГМТ, в интересах которого оформляется Заказ (в том случае, если заказ оформляется не на лицо, производящее оплату);

— указать действующий адрес электронной почты (e-mail), на который будет выслан бланк электронного заказа (для последующей распечатки);

— указать действующий номер мобильного телефона.

4.3. Далее Клиент должен подтвердить свое согласие с условиями Пользовательского соглашения и использованием указанных персональных данных, установив флажок  Я не робот в зоне «капчи» (в левом нижнем углу окна)<sup>1</sup>.

4.4. После этого можно перейти к оплате Заказа, нажав кнопку **ОПЛАТИТЬ / РАУ** и выполнить необходимые действия по передаче данных в платежную систему банка, выпустившего карту, с помощью которой осуществляется оплата Заказа (см. п.7).

<sup>1</sup> Для этого нужно щелкнуть левой кнопкой мышки на . Через несколько секунд вместо  появится значок V.

## 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 **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 и ценах на Билеты.

5.4. Клиент осуществляет вход в Музей (на экспозицию / выставки или на Мероприятие) по Билетам, выданным в кассе Музея на основании Бланка подтверждения оплаты Электронного заказа (Электронного билета).

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

6.1. Музей предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Музея и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

6.2. Музей обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа. При наличии в продаже на сайте Билетов для льготных категорий граждан, Билеты в кассе Музея реализуются при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготу (в соответствии с положениями Правил посещения ГМТ, оформленными отдельным документом).

6.3. Музей имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.

6.4. Музей имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением Заказа).

## 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 необходимых билетов и ввода регистрационных данных Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки **ОПЛАТИТЬ / РАУ** (одновременно выражая согласие с условиями настоящего Соглашения) и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

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.

Интервал бездействия с момента нажатия кнопки **ОПЛАТИТЬ / РАУ** до подтверждения Электронного заказа устанавливается до 20 минут.

Интервал бездействия с момента подтверждения Заказа до Оплаты Заказа устанавливается до 120 минут.

7.2.3. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на страницу системы проведения электронных платежей на сайте банка-эквайера<sup>2</sup>.

Банк-эквайер и Музей оставляют за собой право не принять к оплате банковскую карту Покупателя, если она не пройдет проверку надежности. В данном случае Покупатель получит соответствующее сообщение с сайта Музея.

---

<sup>2</sup> В случае если банк, осуществляющий платежи Покупателя, поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified by VISA, MasterCard SecureCode или МИР, для проведения платежа может потребоваться ввод специального пароля. Способы и возможности получения паролей для совершения интернет-платежей Покупатель должен уточнить в банке, выпустившем карту и осуществляющим его поддержку.

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 вышеописанному порядку.

7.2.4. При успешном бронировании билетов Заказа Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа (см. п.4.2), Бланк подтверждения оплаты электронного заказа (далее – Электронный билет, ЭБ) в целях последующего распечатывания Бланка, с которым необходимо прийти в Музей.

Примечание: если после оплаты на указанный адрес электронной почты не поступил электронный заказ в течение короткого промежутка времени (не более 5 минут), то необходимо выполнить действия по п.7.6 настоящего документа.

7.2.5. *Электронный заказ считается доставленным, если письмо-уведомление о его успешной оплате было отправлено. Недоставка указанного уведомления, а также других уведомлений, направляемых в процессе бронирования и оплаты Заказа Посетителю (Клиенту), не может служить подтверждением недоставки Заказа, так как не зависит от действий Музея.*

7.2.6. Бланк подтверждения оплаты электронного заказа (ЭБ) не является самостоятельным документом, подтверждающим право Клиента на получение услуг. Клиент обязан в День посещения до момента начала оказания услуг обменять ЭБ на билеты на бумажных бланках строгой отчетности (далее – бумажный билет, ББ) в Кассах Музея в дни и часы ее работы, указанные на Сайте (пункт меню «Адреса и график работы страницы «Контакты»).

Срок действия ЭБ на посещение экспозиций и выставок (или период возможного обмена ЭБ на ББ) – 5 (пять) календарных дней, начиная с даты продажи, указанной на ЭБ. Вход посетителей на выставки и экспозиции на объектах музея (и, соответственно, продажа входных ББ, включая обмен ЭБ на ББ) прекращается за 30 минут до закрытия музея (в соответствии с графиком работы музейных объектов).

Для ЭБ, где указано время начала Мероприятия<sup>3</sup>, ББ в кассе возможно получить:

- предварительно в течение 5 (пяти) календарных дней, начиная с даты приобретения ЭБ;
- в день проведения Мероприятия, но не позднее 5 минут до начала Мероприятия.

По истечении указанных в настоящем пункте сроков ЭБ считаются не подлежащими возврату. Факт неполучения Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу, если не будут устранены обстоятельства, послужившие основанием для отказа в выдаче Билета в срок, установленный для получения Билетов по Заказу.

7.2.7. Для получения ББ в кассе Музея необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность Получателя заказа и распечатанный Бланк подтверждения оплаты электронного заказа (ЭБ). В случае невозможности распечатать ЭБ, ББ возможно получить в Кассе Музея в день посещения, указав номер Вашего заказа (номер Электронного билета) и предъявив документ, удостоверяющий личность Получателя заказа.

*При наличии в Заказе Билетов для льготных категорий граждан, получатель льготы должен предъявить документ, удостоверяющий право на льготу. Если лицо, обменивающее ЭБ на ББ не относится к льготной категории, то вместе с ним должен присутствовать Посетитель (льготной категории граждан), в интересах которого осуществляется приобретение ББ. При отсутствии такого Посетителя льготной категории граждан, Получателю заказа будет отказано в обмене ЭБ на ББ (на основании 7.3.1 ж).*

7.2.8. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 7.7 настоящего Соглашения.

<sup>3</sup> ЭБ на мероприятия возможно приобретать после того, как соответствующий сервис будет доступен на сайте (о чем на сайте будет дополнительное уведомление).

### **7.3. Отказ в выдаче Билетов**

7.3.1. Музей имеет право отказать в выдаче Билетов в следующих случаях:

- а) при получении информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Клиента до Возврата Платежа на Банковскую карту Клиента;
- б) если Билеты по соответствующему Заказу были выданы Клиенту либо лицу, указанному Клиентом в качестве Получателя, ранее;
- в) в случае невозможности идентифицировать личность Получателя;
- г) возврата Платежа по соответствующему Заказу на Банковскую карту Клиента до момента обращения Клиента или Получателя для получения Билета по Заказу;
- д) несовпадения личных данных Получателя (Фамилии, Имени, Отчестве), указанных в Электронном заказе и в предъявленном Получателем документе, удостоверяющем личность;
- е) отсутствия в автоматизированной системе билетного хозяйства Музея данных об оплате Электронного заказа на дату обращения;
- ж) отсутствия документов, подтверждающих право на льготу (при получении билетов для льготной категории посетителей).

7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Билетов по указанным в п. 7.3.1. основаниям, факт неполучения Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу, если не будут устранены обстоятельства, послужившие основанием для отказа в выдаче Билета в срок, установленный для получения Билетов по Заказу.

7.3.3. Если Билеты по соответствующему Заказу фактически не получены в кассе Музея в срок, указанный в п. 7.2.6, то данное событие является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

### **7.4. Безопасность платежей**

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

7.4.2. Безопасность Платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами VISA International Service Association и MasterCard Worldwide (или MasterCard Incorporated), а также национальной платежной системой МИР (АО «Национальная система платёжных карт»). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в сертифицированном процессинговом центре Банка-эквайера. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

### **7.5. Аннулирование Заказа**

7.5.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п. 7.3.1.

7.5.2. Музей имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Системы аннулировать Заказ через 2 (два) часа после его подтверждения Клиентом на Сайте (см. п.7.2.2).

### **7.6. Информационная поддержка Клиента**

7.6.1. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа (Возврата денежных средств), Клиент может обратиться в Музей по телефону: +7(495) 637-58-11 (с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00) или по электронной почте по адресу: [ti-g@tolstoymuseum.ru](mailto:ti-g@tolstoymuseum.ru).

### **7.7. Правила возврата**

Возврат неиспользованного билета по личной инициативе Клиента возможен:

- а) для ЭЗ на посещение экспозиции и выставки: до момента начала осмотра выставки (экспозиции) в течение периода (срока) действия ЭБ (см. 7.2.6);

б) для ЭБ на Мероприятия: до момента начала Мероприятия, время проведения которого указано на билете (либо в день Мероприятия, либо предварительно).

#### **7.7.1. Правила возврата Платежа за оплаченный Заказ по запросу Клиента до получения Билетов на бланке в Кассах Музея.**

7.7.1.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и до получения ББ в Кассах Музея. Возврат осуществляется полностью за весь Заказ (частичный возврат средств не предусмотрен) и только на ту Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

7.7.1.2. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен заполнить Заявление на возврат денежных средств по оплате входного документа (далее – Заявление).

В Заявлении необходимо указать:

- ФИО Клиента,
- ФИО получателя Билетов,
- номер Заказа,
- паспортные данные Клиента,
- адрес электронной почты, указанный Клиентом при оформлении Заказа, имя владельца банковской карты (как указано на карте);
- последние 4 цифры номера Банковской карты, с которой был произведен Платеж,
- дату Заказа,
- сумму Заказа,
- причину возврата.

Бланк заявления можно получить в Кассе Музея либо скачать с сайта Музея на странице «О музее» в меню «Документы», раздел «Работа с посетителями».

Заполненный Бланк Заявления необходимо передать в Кассу музея (см. 7.7.2.3) либо отправить по электронной почте по адресу: [ti-g@tolstoymuseum.ru](mailto:ti-g@tolstoymuseum.ru).

Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа, не позднее, чем:

- ✓ за 1 час до окончания работы Музея в день посещения по входному билету;
- ✓ 23:59 дня, предшествующего дате проведения Мероприятия, при посещении мероприятий с указанием даты и времени его начала (лекций, концертов, образовательных, массовых и других культурно-просветительских мероприятий с указанием даты и времени проведения).

Временем получения Заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея.

Музей оставляет за собой право отказать в удовлетворении заявления, поступившего позже указанного срока.

7.7.1.3. По получении Заявления на возврат по электронной почте, Музеем в адрес отправителя направляется автоматическое сообщение о доставке. В случае, если сообщение о доставке не получено, необходимо обратиться в Музей по контактам, указанным в п.7.6.1, за подтверждением доставки. В противном случае, Музей не несет ответственности за недоставку Заявления в адрес Музея.

7.7.1.4. Обработка Заявлений на Возврат Платежа осуществляется с понедельника по пятницу с 10 до 17 часов по Московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п. 7.7.1.2. Срок обработки запроса – 10 (Десять) рабочих дней или 14 (Четырнадцать) календарных дней.

Не позднее этого срока Клиент получает на указанный им адрес электронной почты уведомление о переводе Музеем денежных средств на Банковскую карту.

7.7.1.5. При принятии Заявления на возврат Платежа позднее сроков, указанных в п.п. 7.7.1.2 Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

7.7.1.6. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат Платежа производится только за все билеты, заказанные и оплаченные на сайте Музея, входящие в Заказ.

#### **7.7.2. Правила Возврата стоимости Билетов, приобретенных при помощи Банковской Карты на Сайте и полученных на бланке в Кассах музея.**

7.7.2.1. Оформление Возврата стоимости ББ производится только в Кассах Музея (у организаторов экскурсий).

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

Примечания.

1) В соответствии с правилами платёжных систем (VISA, MASTERCARD, МИР), срок зачисления возвращаемых денежных средств зависит от банка-эмитента (выпустившего карту) и составляет - от моментального (в течение рабочего дня с момента получения уведомления о возврате денежных средств – см. 7.7.1.4) до 45 дней (обычно - 3-4 рабочих дня).

2) Только по окончании вышеуказанного срока (45 дней) необходимо проконтролировать зачисление указанной суммы на счёт банковской карты. В случае невозврата денежных средств необходимо обратиться по контактам, указанным в п.7.6.1. *При обращении необходимо указывать в теме номер Вашего заказа.*

7.7.2.3. Для осуществления возврата стоимости Билета Клиент собственноручно:

а) заполняет Заявление (выдается в кассе), в котором указывает:

- Фамилию Имя Отчество,
- паспортные данные,
- адрес электронной почты, указанный Клиентом при оформлении Заказа,
- имя владельца банковской карты, с которой был произведен Платеж (как указано на карте),
- последние 4 цифры номера Банковской карты, с которой был произведен Платеж;
- дату формирования Электронного заказа,
- стоимость Заказа и его номер,
- причину возврата.

б) предоставляет Музею копию паспорта.

7.7.2.4. Заявление на возврат передается в Кассу не позднее чем:

- ✓ за 1 час до окончания работы Музея в день посещения по входному билету;
- ✓ за 30 минут до начала проведения мероприятия, при посещении мероприятий с указанием даты и времени его начала (лекций, концертов, образовательных, массовых и других культурно-просветительских мероприятий с указанием даты и времени проведения).

7.7.2.5. В случае оформления Возврата стоимости Билета после его получения в Кассах Музея, Клиенту возвращается стоимость Билета. Музей оставляет за собой право удержать стоимость фактически понесенных Музеем расходов. Срок обработки заявления на возврат – 10 (Десять) рабочих дней или 14 (Четырнадцать) календарных дней.

7.7.2.6. Для оформления возврата в кассе, Клиенту необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, а также сдать Билет.

7.7.2.7. При подаче Заявления на возврат Платежа за Билет позднее сроков, указанных в п. 7.7.2.4, Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

### **7.7.3. Правила возврата Билетов по инициативе Музея.**

7.7.3.1. При Возврате Платежа в случае отмены Мероприятия или в случае замены Мероприятия, если Билеты подлежат Возврату, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, Музей производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж в полном объеме. Музей информирует Клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на сайте Музея (или уведомлением на адрес электронной почты, указанный на этапе оформления Электронного заказа).

7.7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в Возврат Платежа Музеем 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 Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

#### 7.8. Дата Возврата Платежа.

Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств с транзитного счета банка-эквайера. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

### **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

8.1. Музей обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Музеем информации лицам, действующим на основании договора с Музеем, для исполнения обязательств перед Клиентом. Музей предоставляет доступ к персональным данным только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

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

8.3. При соглашении с Пользовательским соглашением 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. Музей 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 данных несёт Клиент.

8.5. Музей вправе использовать предоставленную Клиентом информацию 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 использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Музей не принимает на себя ответственность за правильность использования Сайта Клиентом, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

9.2. Музей не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Клиентом и третьими лицами.

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

9.4. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Музей не несет 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.

9.5. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Музеем, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение

функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

9.6. Музей не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате Платежей Клиента.

9.7. При любых обстоятельствах ответственность Музея перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

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

9.9. Музей не несет 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 Музеем, определяет условия пользования Сайтом. 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 Музеем и Клиентом регулируются законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Музей и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

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 Музеем все условия и положения настоящего Соглашения.