

«СОГЛАСОВАНО»

Заместитель генерального директора
по финансовым вопросам – главный бухгалтер

 Т.В. Калинина

«28» июля 2020 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

 С.А. Архангелов

2020 г.



Пользовательское соглашение по электронным заказам услуг в ГМТ (публичная оферта)

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. **Соглашение** – настоящее пользовательское соглашение (публичная оферта).

1.2. **Стороны** – Музей, Клиент.

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

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

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

1.6. **Электронный заказ (заказ)** – доступный к оплате через Сайт Музея комплект входных документов (электронных билетов) на одно Посещение и/или комплект входных документов (электронных билетов) 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) указанного количества входных документов.

1.7. **Посещение** – нахождение на территории Музея с целью ознакомления экспозиции и (или) выставки на основании (экспозиции/выставки) оплаты заказа, подтверждаемый Бланком подтверждения оплаты электронного заказа, на основании которого осуществляется выдача билетов в Кассе музея.

1.8. **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 электронного билета).

1.9. **Билет** – документ, изготовленный на бланке строгой отчетности (БСО), предоставляющий право посещения экспозиций, выставок и мероприятий (в случае обмена на него электронного билета в случаях, предусмотренных настоящим Пользовательским соглашением).

1.10. **Кассы Музея** – объекты Музея (билетные кассы, кабинеты организаторов экскурсий), предназначенные для внеочередного получения Клиентами БСО (при необходимости) по ранее оплаченному электронному заказу.

1.11. **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.

1.12. **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.

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

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

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

1.16. **Электронный билет (ваучер), или Бланк подтверждения оплаты электронного заказа** – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Заказа на Сайте. Ваучер (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.

1.17. **Покупка** – факт оплаты заказа, подтверждаемый Бланком подтверждения оплаты электронного заказа, на основании которого осуществляется выдача билетов в Кассе музея или проход в зону предоставления услуг по Электронному билету.

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

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

1.20. **Стоимость Заказа** определяется сторонами для каждого Заказа на основе действующих расценок Музея (Прейскуранта на услуги) на момент оформления Заказа на Сайте.

1.21. **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 «Оплатить» 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.

1.22. **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).

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

1.24. **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 приходятся 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.

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

1.26. **Уполномоченный представитель от Музея** – ООО «Тонлайн», (www.Superbilet.ru, e-mail: office@tonline.su).

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 юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем (далее Сторона, Стороны), регламентирует использование Клиентом Сайта Музея и является в соответствии со ст. 435 и ч.2 ст.437 Гражданского кодекса (ГК) РФ публичным договором присоединения.

Музей оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми в таком случае положениями гражданского законодательства РФ.

2.3. При согласии с настоящим 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 «Оплатить» (после заполнения Клиентом полей с электронным адресом, Ф.И.О. и действующим контактным телефоном) при оформлении Заказа 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.

3.4. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, производимых Музеем, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта в

4. ОФОРМЛЕНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО ЗАКАЗА

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

— ввести свои контактные данные (фамилию; имя, отчество или инициалы) либо контакты получателя билетов в кассах Музея (при необходимости таких действий), 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;

— указать действующий номер мобильного телефона.

4.2. При оформлении Заказа на приобретение Электронных билетов (ЭБ), Клиент обязан указать информацию по выбранным услугам (необходимое количество билетов по конкретной услуге на отдельном объекте посещения¹, планируемую дату посещения или конкретное Мероприятие).

4.3. После этого можно перейти к оплате Заказа (нажав кнопку **Оплатить**) и выполнить необходимые действия по передаче данных в платежную систему банка, выпустившего карту, с помощью которой осуществляется оплата Заказа (см. п.5).

5. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ

5.1. Валюта Платежа (Возврата)

5.1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

5.1.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

5.2. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой

5.2.1. После выбора необходимых билетов и ввода регистрационных данных Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки **Оплатить** (одновременно выражая согласие с условиями настоящего Соглашения) и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

5.2.2. 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.

5.2.3. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на страницу системы проведения электронных платежей на сайте банка-эквайера².

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.

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.

5.2.4. При успешном бронировании билетов Заказа Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа (см. п.4.1), ссылку на Бланк подтверждения оплаты электронного заказа (далее – Электронный билет, ЭБ) в целях последующего предъявления ЭБ 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.4.1-4.3, 5.2.1-5.2.3 настоящего документа.

5.2.5. *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*

¹ На Сайте музея возможно приобретение ЭБ по полной стоимости и билетов по льготным основаниям. Бесплатные билеты через Сайт не распространяются, а приобретаются в Кассах музея.

² 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.

(Клиенту), не может служить подтверждением недоставки Заказа, так как не зависит от действий Музея (Уполномоченного представителя от Музея).

5.3. Порядок и сроки использования электронного билета

5.3.1. Для ЭБ по полной стоимости бланк подтверждения оплаты электронного заказа (ЭБ) является самостоятельным документом, подтверждающим право Клиента на получение услуг в Музее при предъявлении ЭБ в зоне предоставления услуг (либо в виде распечатанного бумажного варианта, либо сохраненным в смартфоне/планшете или ином гаджете).

5.3.2. В случае приобретения ЭБ по льготным основаниям, Клиент обязан в *День посещения до момента начала оказания услуг* обменять ЭБ на билеты на бумажных БСО (далее – бумажный билет, ББ) в Кассах Музея в дни и часы их работы, указанные на Сайте (пункт меню «Адреса и график работы страницы «Контакты»», с предъявлением документа, подтверждающего льготу.

5.3.3. Для получения ББ в кассе Музея необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность Получателя заказа, и распечатанный ЭБ (либо предъявить его на экране смартфона/планшета или иного гаджета).

В случае невозможности распечатать или предоставить экранную версию ЭБ (Ваучера), ББ возможно получить в Кассе Музея в день посещения, назвав номер Ваучера (указанного в сообщении, высланном на указанный при регистрации адрес электронной почты Клиента).

При наличии в Заказе Билетов для льготных категорий граждан, получатель льготы должен предъявить документ, удостоверяющий право на льготу³. 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 5.4.1 ж).

5.3.4. Для билетов с открытой датой на посещение экспозиций и выставок срок действия ЭБ (или период возможного обмена ЭБ на ББ) – 5 (пять) календарных дней, начиная с даты продажи, указанной на ЭБ.

Билет на конкретную дату посещения (сеанс посещения) действителен на указанную дату (сеанс).

5.3.5. 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).

5.3.6. Для ЭБ, где указано время начала Мероприятия⁴, ББ возможно получить в кассе (в порядке общей очереди):

- предварительно в течение 5 (пяти) календарных дней, начиная с даты приобретения ЭБ;

- в день проведения Мероприятия, но не позднее 5 минут до начала Мероприятия.

5.3.7. 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,

³ К удостоверяющим личность документам относятся: паспорт, удостоверение личности военнослужащего, военный билет, водительское удостоверение, служебное удостоверение работника прокуратуры. Не являются удостоверяющими личность различного рода удостоверения (кроме удостоверения работника прокуратуры, ровно так же как и студенческий билет или пенсионное удостоверение (такие документы только подтверждают статус человека, его принадлежность к той или иной структуре или социальной группе).

⁴ ЭБ на мероприятия возможно приобретать после того, как соответствующий сервис будет доступен на сайте (о чем на сайте будут дополнительное уведомление).

если не будут устранены обстоятельства, послужившие основанием для отказа в выдаче Билета в срок, установленный для получения Билетов по Заказу.

5.3.9. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа, в соответствии с п. 6 настоящего Соглашения.

5.4. Отказ в выдаче Билетов

5.4.1. 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 ранее Клиенту либо лицу, указанному Клиентом в качестве Получателя;

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, Отчества), 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).

5.4.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Билетов по указанным в п. 5.4.1. 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).

5.4.3. Если Билеты по соответствующему Заказу фактически не получены в кассе Музея в срок, указанный в п. 5.3, 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.

5.5. Безопасность платежей

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

5.5.2. 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»).

5.5.3. Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в сертифицированном процессинговом центре Банка-эквайера.

5.5.4. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

5.6. Аннулирование Заказа

5.6.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п. 5.4.1.

5.6.2. 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.5.2.3).

5.7. Информационная поддержка Клиента

5.7.1. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа, 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.

5.7.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием банковской карты, Клиент должен обращаться к службам Уполномоченного представителя от Музея по адресу электронной почты: info@tonline.su.

6. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖА

6.1. Инициатор возврата

6.1.1. Возврат неиспользованного билета по личной инициативе Клиента возможен:

а) для ЭБ на посещение экспозиции и выставки: до момента начала осмотра выставки (экспозиции) в течение периода (срока) действия ЭБ (см. 5.3);

б) для ЭБ на Мероприятия: до момента начала Мероприятия, время проведения которого указано на билете (сроки возврата приведены в п.6.2.5).

6.1.2. Возврат Платежа за оплаченный Заказ производится только за заказы, оформленные на Сайте Музея посредством системы штатного виджета (SuperBilet-museum).

6.1.3. Возврат платежей за ЭБ, приобретенные не через музейный сайт, не производится.

6.2. Правила возврата Платежа за оплаченный Заказ по запросу Клиента до посещения Музея.

6.2.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и до посещения Музея (предъявления ЭБ или до обмена ЭБ на ББ в Кассах Музея).

6.2.2. Возврат осуществляется полностью за весь Заказ (частичный возврат средств не предусмотрен) и только на ту Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

6.2.3. 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 либо скан Заявления отправить по электронной почте по адресу: ti-g@tolstoymuseum.ru.

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

6.2.4. Для билетов на посещение экспозиций (выставок) возврат денежных средств осуществляется Музеем только в том случае, если Заявление отправлено с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа, и поступило в Музей к

рассмотрению не позднее, чем за 1 час до окончания работы Музея в день посещения по входному билету⁵.

6.2.5. Для билетов на Мероприятия (лекций, концертов, образовательных, массовых и других культурно-просветительских мероприятий с указанием даты и времени проведения) возврат денежных средств (на основании *Федерального закона от 18.07.2019 №193-ФЗ*) возможен только в течение периода действия Ваучера при условии возврата Ваучера в следующие сроки:

- НЕ ПОЗДНЕЕ, ЧЕМ ЗА 10 ДНЕЙ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (10 ДНЕЙ) – 100%;
- МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 10 ДНЕЙ, НО НЕ ПОЗДНЕЕ, ЧЕМ ЗА 5 ДНЕЙ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (10 – 5 ДНЕЙ) – 50%;
- МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 5 ДНЕЙ, НО НЕ ПОЗДНЕЕ, ЧЕМ ЗА 3 ДНЯ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (5-3 ДНЕЙ) – 30%;
- МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 3 ДНЯ ДО ДАТЫ НАЧАЛА МЕРОПРИЯТИЯ, УКАЗАННОЙ НА ВАУЧЕРЕ (3 ДНЯ) – 0%.

6.2.6. При возврате денежных средств соответствующий Ваучеру штрих-код Музеем удаляется, а Ваучер становится не действительным и не принимается Музеем.

6.2.7. Возврат денежных средств за утерянный или поврежденный Ваучер, а также за использованный Ваучер (частично или полностью), не производится.

6.2.8. 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.6.2.3, за подтверждением доставки. В противном случае, Музей не несет ответственности за недоставку Заявления в адрес Музея.

6.2.9. 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.6.2.3. 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.

6.2.10. Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость ЭБ:

- при поступлении Заявления на возврат Платежа позднее сроков, указанных в пп. 6.2.4 – 6.2.5;
- в случае несоблюдения предусмотренного п.6.2.1 – 6.2.5 порядка возврата Платежей.

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

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

6.3.2. 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. 6.2) 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.6.2.3. *При обращении необходимо указывать в теме номер заказа (ЭБ).*

6.3.3. Для осуществления возврата стоимости Билета Клиент собственноручно:

⁵ Для ЭБ с открытой датой – в день посещения, но не позднее 5-го дня с момента приобретения.

- 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.

6.3.4. Заявление на возврат передается в Кассу в сроки, установленные пп.6.2.4 – 6.2.5.

6.3.5. Для оформления возврата в кассе, Клиенту необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, а также сдать неиспользованный (с контрольной зоной) ББ.

6.3.6. 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.

6.3.7. При подаче Заявления на возврат Платежа за Билет позднее сроков, указанных в п.6.3.4, Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

6.4. Правила возврата Билетов по инициативе Музея

6.4.1. 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).

6.4.2. 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.

6.5. Дата Возврата Платежа

6.5.1. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств с транзитного счета банка-эквайера.

6.5.2. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

7.1. Клиент обязан *полностью соблюдать условия настоящего Соглашения*.

7.2. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

7.3. 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.

7.4. Клиент осуществляет вход в Музей (на экспозицию / выставки или на Мероприятие) либо по Электронному билету, либо по Билетам, выданным в кассе Музея (на основании предъявленного Электронного билета).

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

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

8.2. 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).

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

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

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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».

9.4. 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.

9.5. 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.

10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. 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.

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

10.3. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

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

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

10.8. 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.

10.9. Музей не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. 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.

11.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Музеем и Клиентом регулируются законодательством РФ.

11.3. 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.

11.4. 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.