

Пользовательское соглашение ГМИИ им. А.С. Пушкина

Настоящий документ – «Пользовательское соглашение» – является офертой (в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса РФ). Безусловным принятием (акцептом) условий настоящей оферты, в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ, считается приобретение Клиентом услуг Музея.

Настоящая оферта содержит условия приобретения услуг Музея в кассах и на официальном сайте (pushkinmuseum.art). Приобретая услуги Музея, Клиент полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего соглашения.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. **Музей** – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина».

1.2. **Клиент** – физическое лицо (или уполномоченный представитель юридического лица), приобретающее услуги Музея в кассах и на официальном сайте.

1.3. **Стороны** – Музей, Клиент.

1.4. **Соглашение** – настоящее Пользовательское соглашение.

1.5. **Сайт** – WEB-сайты Музея, размещенные по электронным адресам: *.pushkinmuseum.art.

1.6. **Кассы** – билетные кассы Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный Музей изобразительных искусств имени А.С. Пушкина».

1.7. **Мероприятие** – мероприятия, которые проводит Музей, в том числе предоставление посетителям возможности осмотра выставки или постоянной экспозиции Музея, а также лекции, концерты, экскурсии и любые другие события, посещение которых возможно только по билету.

1.8. **День посещения** – день фактического получения услуг Музея.

1.9. **Билетная система** – аппаратно-программный комплекс, предназначенный для реализации билетов в кассах и на сайте Музея.

1.10. **Билет** – документ, имеющий форму, установленную Министерством культуры Российской Федерации, содержащий штрихкод или QR-код; в комплекте с Кассовым чеком он удостоверяет право предъявителя такого комплекта на посещение Мероприятия. Билет может быть либо распечатан на бланке строгой отчетности, изготовленном типографским способом (бумажный билет), либо сформирован посредством Билетной системы (электронный билет). Билет может быть **именным**, т.е. содержащим указание сведений о посетителе (фамилии, имени, отчества) и дающим право прохода только тому лицу, на которое он оформлен (при предъявлении на контроле вместе с билетом документа, удостоверяющего личность).

1.11. **Заказ (Электронный заказ)** – один или несколько Билетов на одно Мероприятие, выбранных Клиентом и объединенных в Билетной системе единым уникальным номером (номером заказа), на основании которого осуществляется бронирование указанных Билетов на сайте.

1.12. **Бронирование Билетов** – кратковременное резервирование (изъятие из открытой продажи на сайте во избежание дублирования продаж) указанного Клиентом при формировании Электронного заказа числа Билетов с момента начала формирования Заказа (нажатием кнопки «Заказать» Клиент подтверждает, что принимает условия Соглашения и Правила посещения Музея) до момента оплаты Электронного заказа или отказа Клиента от оплаты, выраженного в том числе отсутствием со стороны Клиента активных действий, направленных на подтверждение и/или оплату Электронного заказа.

1.13. **Срок бронирования** – установленный Соглашением временной промежуток отсутствия со стороны Клиента активных действий, направленных на подтверждение и/или оплату Электронного заказа, по истечении которого Бронирование Билетов аннулируется, и Билеты возвращаются в открытую продажу.

1.15. **Номер Заказа** – единый уникальный номер Электронного заказа в Билетной системе. Является основанием для получения информации о Заказе.

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

1.17. **Система электронных платежей** – система расчетов между Музеем и Клиентом при оплате Билетов с помощью Apple Pay, Google Pay и других систем электронных платежей.

1.18. **Банк-эквайер** – банк, осуществляющий обслуживание Музея в части проведения операций оплаты товаров и услуг, проводимым с помощью банковских карт в сети Интернет.

1.19. **Платеж (Оплата)** – передача наличными, перевод Банковской картой или через Систему электронных платежей Музею денежных средств в размере стоимости Билетов.

1.20. **Платежная система** – совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе и обеспечивающих взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Клиентом и Музеем.

1.21. **Правила платежных систем** – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard, МИР, а также Систем электронных платежей.

1.22. **Цена** – размер денежной суммы, подлежащей выплате за одну услугу Музея.

1.23. **Стоимость** – сумма цен на выбранные Клиентом услуги Музея.

1.24. **Кассовый (фискальный) чек** – документ, содержащий реквизиты, установленные Федеральным законом от 22.05.2003 №54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт», формируемый Музеем посредством контрольно-кассовой техники (ККТ) и передаваемый Клиенту.

1.25. **Приобретение** – процесс оформления или бронирования и Оплаты услуг Музея в Кассах или на Сайте, в результате которого Клиент получает Билет и кассовый чек.

1.26. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями Соглашения Возврат денежных средств за оплаченные Билеты наличными, на Банковскую карту или с использованием Системы электронных платежей.

1.27. **Заявление на Возврат (Заявление)** – предоставление Клиентом необходимых данных о Клиенте и Билетах для осуществления Возврата платежа путем заполнения [электронной формы заявления на Сайте](#) или бумажного заявления в Кассах.

1.28. **Контроль** – проверка валидности Билета с помощью совокупности программно-аппаратных технических средств.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Соглашение регулирует отношения между Клиентом и Музеем при приобретении Клиентом услуг Музея на Сайте или в Кассах.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Музеем, регламентирует использование Клиентом Сайта Музея и является (в соответствии со ст. 426–428 Гражданского кодекса РФ) публичным договором присоединения.

3. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЯ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. При приобретении Билетов на Сайте Соглашение вступает в силу с момента нажатия кнопки, подтверждающей согласие Клиента с условиями Пользовательского соглашения (в том числе согласие на обработку персональных данных в случае приобретения именного Билета) и с Правилами посещения Музея.

3.2. При приобретении Билетов в Кассах Соглашение вступает в силу с момента начала оформления кассиром продажи Билетов по просьбе Клиента.

3.3. Музей оставляет за собой право вносить изменения в Соглашение без дополнительного уведомления об этом Клиента и предупреждает Клиента о том, что при каждом новом Заказе Клиент обязан заново ознакомиться с текстом Соглашения и внесенными в него изменениями. Начиная оформление покупки Билета, Клиент тем самым выражает согласие с этими условиями.

Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея: www.pushkinmuseum.art/tickets/agreement.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Права Клиента

4.1.1. Самостоятельно получать из официальных источников Музея информацию о Мероприятиях, о ценах, о существующих видах Билетов, о правилах их реализации, о лицах, уполномоченных Музеем на реализацию Билетов, а также об услугах, предоставляемых в связи с проведением Мероприятия; самостоятельно принимать решение о приобретении Билета путем полного и безоговорочного принятия условий Соглашения.

4.1.2. Осуществлять приобретение Билетов на Сайте и в Кассах и их возврат в соответствии с условиями Соглашения.

4.1.3. Направлять отзывы о работе Музея по контактными адресам, указанным на Сайте Музея.

4.1.4. Посещать Мероприятия Музея на основании Билета.

4.1.5. 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 предлагаемых к Приобретению Билетах и ценах на них.

4.2. Обязанности Клиента

4.2.1. Полностью соблюдать условия Соглашения.

4.2.2. Самостоятельно отслеживать изменения в тексте Соглашения, а также в правилах и условиях приобретения Билетов.

4.2.3. Добросовестно использовать Сайт (только в целях, не противоречащих Соглашению и в том порядке, который предписывает Соглашение). Запрещается использование программных средств для модификации данных и иных способов несанкционированного доступа к функционалу Сайта.

4.2.4. Приобретать и использовать Билеты только в личных, некоммерческих целях.

4.2.5. По требованию Музея предъявлять документ, удостоверяющий личность, при приобретении или возврате Билета или при прохождении Контроля.

4.2.6. По требованию Музея предъявлять документ, подтверждающий право на льготу, при приобретении льготного Билета в Кассах или при прохождении Контроля с льготным Билетом.

4.2.7. Предоставить на Контроле все данные Билета на бумажном или электронном носителе в хорошо читаемом виде.

4.2.8. Заранее ознакомиться с Правилами посещения Музея и соблюдать их во время посещения Музея и Мероприятий.

4.3. Права Музея

4.3.1. В одностороннем порядке изменять цену Билетов, предлагаемых к Приобретению, при этом Стоимость ранее оплаченных Клиентом Билетов остается неизменной.

4.3.2. По своему усмотрению устанавливать лимит количества приобретаемых Клиентом Билетов и Заказов.

4.3.3. Устанавливать различные цены и льготы на посещение выставок и постоянной экспозиции Музея.

4.3.4. Устанавливать особый порядок продажи Билетов на отдельные Мероприятия.

4.3.5. Реализовывать в рамках специальных программ и акций Билеты, не подлежащие возврату.

4.3.6. Аннулировать Заказы Клиента, нарушающего условия Соглашения.

4.3.7. Отказать в приобретении Билетов в Кассах Клиенту, нарушающему условия Соглашения.

4.3.8. Отказать в посещении Мероприятия по Билету Клиенту, нарушающему условия Соглашения, правил посещения Музея или Мероприятия.

- 4.3.9. В исключительных случаях требовать от Клиента предоставить документ, удостоверяющий его личность, при приобретении или возврате Билетов либо при прохождении Контроля.
- 4.3.10. Потребовать от Клиента предоставить документ, подтверждающий право Клиента на льготу, при приобретении льготного Билета или при предъявлении его на Контроле.
- 4.3.11. Не принимать к возврату Билеты на основании того, что Клиенту не понравилось Мероприятие или ему не хватило времени для осмотра экспозиции до закрытия Музея.
- 4.3.12. Не принимать к возврату Билеты на основании того, что Клиент не согласен с изменениями, внесенными в программу Мероприятия (включая изменения в составе исполнителей, замену лектора и т.п.).
- 4.3.13. Передавать права и обязанности по реализации Билетов лицам, уполномоченным Музеем на реализацию Билетов. Порядок реализации Билетов в этом случае регулируется Пользовательским соглашением, утвержденным уполномоченным лицом.
- 4.3.14. Направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с порядком оказания услуг Музеем (в том числе с порядком оформления Заказа).

4.4. Обязанности Музея

- 4.4.1. Предоставлять Клиенту полную и достаточную (в соответствии с действующим законодательством РФ) информацию о Мероприятии, о ценах, имеющихся типах Билетов, правилах их реализации, правилах и условиях их Возврата, об иных услугах в связи с проведением Мероприятия, а также о правилах посещения Музея и Мероприятия.
- 4.4.2. Предоставлять Клиенту возможность осуществлять Приобретение Билетов в Кассах и/или на Сайте Музея и Возврат денежных средств в соответствии с условиями Соглашения.
- 4.4.3. Предоставлять Клиенту льготы на Приобретение некоторых типов Билетов в Кассах и/или на Сайте Музея при условии предъявления документа, подтверждающего право посетителя на льготу.
- 4.4.4. Указывать на Сайте и в Кассах точную стоимость всех видов Билетов, предлагаемых для Приобретения.
- 4.4.5. Указывать на Сайте всех лиц, уполномоченных Музеем на реализацию Билетов.
- 4.4.6. Не использовать персональные данные Клиента в целях, не соответствующих условиям настоящего Соглашения.

5. ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ НА САЙТЕ

5.1. Валюта Платежа и Возврата

- 5.1.1. Валютой Платежа в соответствии с действующим законодательством РФ является российский рубль.
- 5.1.2. Валютой Возврата в соответствии с действующим законодательством РФ является российский рубль.

- 5.2. Оплата Заказа на Сайте возможна с помощью Банковской карты или с помощью Систем электронных платежей. Возможность Оплаты Электронного заказа в Кассах не предусмотрена.
- 5.2.1. После выбора Билетов Клиент приступает к оформлению Заказа: заполняет все поля электронной анкеты, выражает свое согласие с условиями Соглашения (в том числе согласие на обработку персональных данных в случае приобретения именного Билета) и с Правилами посещения Музея, нажимает кнопку «Заказать» и последовательно осуществляет все этапы формирования Заказа.
- 5.2.2. В результате успешного Бронирования Билетов Клиент получает на адрес электронной почты, указанный им при оформлении Заказа, письмо со ссылкой на Заказ.
- 5.2.3. В любой момент до совершения Платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа, если какие-либо условия Соглашения являются для него неприемлемыми.
- 5.2.4. Срок бронирования зависит от вида Билета и указывается на этапе перехода к Оплате Билетов. В случае отсутствия оплаты по истечении этого времени Бронирование Билетов аннулируется, и Билеты возвращаются в открытую продажу.
- 5.2.5. Собственно Оплата Заказа происходит на сайте Банка-эквайера или Системы электронных платежей (в результате автоматического перенаправления). При успешном проведении Платежа со счета Клиента снимается сумма стоимости Заказа. В случае, если Оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его Оплату согласно порядку, установленному п. 5 Соглашения.
- 5.2.6. В результате успешной Оплаты Клиент получает на адрес электронной почты, указанный им при оформлении Заказа, письмо об успешной Оплате Заказа с Электронным билетом (в виде ссылки или вложения).
- 5.2.7. Электронный билет считается доставленным, если письмо о его успешной Оплате было отправлено почтовым сервером Музея. Если указанное письмо, а также другие письма, направляемые в процессе Бронирования Билета и оплаты Заказа, не доставлены Клиенту, это не означает, что Билет не был забронирован или продан, так как сбои при отправке писем могут происходить по независящим от Музея причинам.
- 5.2.8. В случае отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 5.7. Соглашения.
- 5.2.9. Клиент вправе однократно переоформить именной Билет на другое лицо.
- 5.2.9.1. Чтобы переоформить именной Билет на другое лицо, Клиент не позднее сроков, указанных для каждого вида Билета в п. 7.1, направляет в электронном виде на адрес электронной почты службы поддержки билетных продаж (tickets@arts-museum.ru) заявление о переоформлении в установленной форме, приложив электронные копии документа, удостоверяющего личность лица, сведения о котором указаны в именном Билете, а также документа, удостоверяющего личность лица,

на которое переоформляется именной Билет, а также согласие на обработку персональных данных лица, на которое переоформляется именной Билет.

5.2.9.2. В случае если именной Билет был оформлен на лицо, имеющее право на льготу, то он может быть переоформлен только на лицо, имеющее право на ту же льготу. В этом случае к заявлению о переоформлении прилагаются электронные копии документов, подтверждающих право на льготу лица, сведения о котором указаны в именном Билете, и лица, на которое переоформляется именной Билет.

5.3. Основания для отказа Клиенту в проходе в Музей по Билету

5.3.1. Музей вправе отказать Клиенту в проходе по Билету в случае несоблюдения им Правил посещения Музея. Актуальные Правила посещения постоянно размещены на официальном сайте Музея (pushkinmuseum.art).

5.4. Порядок обеспечения безопасности Платежей

5.4.1. Безопасность Платежей обеспечивается Банком-эквайером, функционирующим на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами Visa International, Mastercard Worldwide (3D-Secure: Verified by Visa, Mastercard SecureCode), МИР и Системами электронных платежей. Безопасность передаваемой информации обеспечивается Банком-эквайером с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

5.5. Порядок аннулирования Заказа

5.5.1. Музей аннулирует Заказ в случае одностороннего отказа Клиента от Заказа.

5.5.2. Музей автоматически аннулирует Заказ после окончания Срока бронирования в случае неполучения подтверждения об успешном совершении Платежа от Платежной системы.

5.5.3. Музей вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя в работе Билетной системы при оформлении Заказа. Сумма стоимости Заказа при этом возвращается на счет Клиента, использованный им при совершении Платежа в соответствии с п. 5.7 Соглашения.

5.5.4. Музей вправе аннулировать Заказ в случае отмены или замены Мероприятия по инициативе Музея. Сумма стоимости Заказа при этом возвращается на счет Клиента, использованный им при совершении Платежа в соответствии с п. 5.7 Соглашения.

5.6. Порядок информационной поддержки Клиента

5.6.1. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей, написав на адрес электронной почты службы поддержки билетных продаж: tickets@arts-museum.ru.

5.7. Правила возврата суммы Платежа за оплаченный Электронный заказ

5.7.1. Возврат суммы Платежа за оплаченный, но не использованный Электронный заказ осуществляется только для Заказов, оформленных на Сайте Музея при помощи Банковской Карты или Системы электронных платежей. Возврат осуществляется только на счет Клиента, использованный им при совершении Платежа.

- 5.7.2. Билет, использованный полностью или частично (для прохода в одну из зон действия Билета или для посещения части Мероприятий в составе абонеента), возврату не подлежит.
- 5.7.3. Возврат суммы Платежа осуществляется только за весь Заказ целиком (т.е. за все входящие в него Билеты). Если часть Билетов в Заказе использованы, то Возврат оставшихся неиспользованных Билетов невозможен, кроме случаев, указанных в п. 5.7.10.
- 5.7.4. Частичный Возврат суммы Платежа за Билет, имеющий в составе несколько Мероприятий (комплексный билет, абонемент), после наступления сроков, указанных в п. 7.1, не осуществляется, даже если Клиент не посетил ни одно из Мероприятий.
- 5.7.5. Обмен Билета на Билет на другую дату, другой сеанс или Мероприятие либо на Билет другой стоимости (в том числе с доплатой) не осуществляется.
- 5.7.6. Для осуществления Возврата суммы Платежа Клиент заполняет [электронную форму Заявления на возврат](#) не позднее срока, указанного в п. 7.1. В Заявлении должен быть указан тот же адрес электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа.
- 5.7.7. При получении Заявления Музеем на адрес отправителя направляется автоматическое письмо о получении его Заявления. В случае, если такое письмо не получено, Клиенту необходимо обратиться в Музей (реквизиты указаны в п. 5.6.1) за подтверждением получения его Заявления. Если обращения за подтверждением не последовало, Музей не несет ответственности за неполучение Заявления Клиента.
- 5.7.8. Запрос на Возврат суммы Платежа принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п. 5.7. Срок обработки запроса – 10 (десять) календарных дней.
- 5.7.9. Датой Возврата суммы Платежа считается дата списания денежных средств с транзитного счета Банка-эквайера. За дальнейшую транзакцию денежных средств Музей ответственности не несет.
- 5.7.10. В случае Возврата суммы стоимости Заказа позднее наступления сроков, указанных в п. 7.1, в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Клиента или лица, являющегося членом его семьи, либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником (в соответствии с Семейным кодексом РФ), Музей осуществляет Возврат суммы стоимости Заказа при условии подачи Заявления и подтверждающих документов (электронных копий) в Музей в следующие сроки.
- В связи с болезнью: Заявление – не позднее даты посещения, указанной на Билете; листок нетрудоспособности или справка – не позднее 14 дней с даты посещения, указанной на Билете в составе Заказа;
 - В связи со смертью: Заявление – не позднее даты посещения, указанной на Билете; подтверждающие документы (свидетельство о смерти и документы, подтверждающие родство) – не позднее 14 дней с даты посещения, указанной на Билете в составе Заказа.

- 5.7.11. Под членами семьи Клиента понимаются супруги, родители и дети (в том числе приемные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.
- 5.7.12. В случае болезни Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов электронные копии листка нетрудоспособности; медицинской справки 095/у (для учащихся или студентов) или справки (медицинского заключения), выданной медицинской организацией в соответствии с действующим законодательством РФ и подтверждающей факт заболевания Клиента, препятствующего посещению Музея, и электронные копии документов, подтверждающих родство (в случае болезни члена семьи).
- 5.7.13. В случае смерти родственника Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов электронную копию зарегистрированного медицинского свидетельства о смерти по форме №106/у-08 или свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния (при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не ранее чем за 14 дней до Дня посещения, указанного на Билете, но не позднее самого Дня посещения и не ранее даты приобретения Клиентом Билетов), а также электронные копии документов, подтверждающих родство.
- 5.7.14. Для оформления Возврата в ситуациях, предусмотренных п. 5.7.10, Клиенту необходимо заполнить [электронную форму Заявления на Возврат](#), прикрепив электронные копии документов, подтверждающих причины отказа от Заказа, и документа, удостоверяющего личность Клиента. Срок рассмотрения Заявления и уведомления Клиента о принятом решении – 10 (десять) рабочих дней со дня получения Заявления. Временем получения Заявления считается время поступления Заявления в автоматизированную систему Музея.
- 5.7.15. Для оформления Возврата Музей вправе дополнительно запросить у Клиента Билет и Кассовый чек.
- 5.7.16. Музей оставляет за собой право не принимать к Возврату Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов (в том числе льготы и скидки).
- 5.7.17. Музей вправе ограничить количество Билетов, одновременно принимаемых к Возврату от одного Клиента, и отказать в Возврате, если:
- а) Клиентом не представлены документы, которые требуются для оформления Возврата;
 - б) Клиентом представлены документы, которые содержат недостоверную информацию;
 - в) Клиентом не соблюдены сроки подачи Заявления, предусмотренные п. 7.1. Соглашения;
 - г) смерть члена семьи или близкого родственника Клиента наступила позднее Дня посещения, указанного на Билете, позднее даты приобретения Билетов или за 14 и более дней, предшествующих Дню посещения;
 - д) установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиентом с Заявлениями;
 - е) по одному Заявлению возвращается более одного Заказа;

- ё) установлен факт приобретения Клиентом Билетов для коммерческого использования;
- ж) установлен факт повторной реализации Билетов лицами, не уполномоченными музеем на реализацию Билетов в соответствии с действующим законодательством РФ.

5.7.18. При Возврате суммы Платежа в случае отмены или замены Мероприятия по инициативе Музея, а также в случаях возникновения технических сбоев, ставших препятствиями к оформлению Заказа или осуществлению Платежа, Музей информирует Клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на Сайте Музея. Заявления на возврат денежных средств от Клиентов принимаются с момента объявления об отмене, замене, переносе Мероприятия и в течение 10 (десяти) календарных дней, считая от даты несостоявшегося Мероприятия. Также Музей вправе автоматически аннулировать Заказ и вернуть Клиенту сумму Платежа в полном объеме без поступления Заявления от Клиента.

5.7.19. Стороны пришли к соглашению, что Возврат суммы Платежа Музеем по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами платежных систем и действующим законодательством РФ, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является для Музея достаточным основанием, чтобы прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

6. ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ В КАССАХ

6.1. Валюта Платежа и Возврата

6.1.1. Валютой Платежа в соответствии с действующим законодательством РФ является российский рубль.

6.1.2. Валютой Возврата денежных средств в соответствии с действующим законодательством РФ является российский рубль.

6.2. Оплата Билетов в Кассах возможна наличными денежными средствами, Банковской картой или с помощью Систем электронных платежей.

6.3. Клиент может приобрести льготный Билет в Кассах только при предъявлении документа, подтверждающего его право на льготу.

6.4. Клиент может воспользоваться своим правом приобретения льготного билета в Кассах не более одного раза в день.

6.5. Билет, использованный полностью или частично (для входа в одну из зон действия Билета или для посещения части Мероприятий в составе абонеента), возврату не подлежит.

6.6. Частичный возврат стоимости Билета, имеющего в составе несколько Мероприятий (комплексного билета, абонеента), после наступления сроков, указанных в п. 7.1, не осуществляется, даже если Клиент не посетил ни одно из Мероприятий.

6.7. Музей оставляет за собой право не принимать к возврату Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов (в том числе льготы и скидки).

6.8. Обмен Билета на Билет на другую дату, другой сеанс или Мероприятие либо на Билет другой стоимости (в том числе с доплатой) не осуществляется.

6.9. Оформление Возврата денежных средств за неиспользованный Билет, приобретенный в Кассах, производится только в Кассах Музея. Для оформления Возврата Клиент не позднее наступления установленного срока Возврата (п. 7.1) заполняет в Кассах бумажное Заявление на Возврат и сдает Билеты; при себе Клиенту необходимо иметь Банковскую карту, с помощью которой был произведена оплата, или доступ к мобильному приложению Системы электронных платежей, с помощью которого был осуществлен Платеж (если Оплата была безналичной).

6.10. В случае Возврата неиспользованного Билета позднее наступления сроков, указанных в п. 7.1., в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Клиента или лица, являющегося членом его семьи либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником (в соответствии с Семейным кодексом РФ), Музей осуществляет возврат полной стоимости Билета при условии подачи Заявления (заполнения электронной формы Заявления на Возврат) и подтверждающих документов (электронных копий) в Музей в следующие сроки.

- В связи с болезнью: Заявление – не позднее Дня посещения, указанного на Билете; листок нетрудоспособности или справка – не позднее 14 дней со Дня посещения, указанного на Билете;
- В связи со смертью: Заявление – не позднее Дня посещения, указанного на Билете, подтверждающие документы (свидетельство о смерти и документы, подтверждающие родство) – не позднее 14 дней со Дня посещения, указанного на Билете.

6.11. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (в том числе приемные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.

6.12. В случае болезни Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов электронные копии листка нетрудоспособности; медицинской справки 095/у (для учащихся или студентов) или справки (медицинского заключения), выданной медицинской организацией в соответствии с действующим законодательством РФ и подтверждающей факт заболевания Клиента, препятствующего посещению Музея, и документов, подтверждающих родство (в случае болезни члена семьи).

6.13. В случае смерти члена семьи или близкого родственника Клиента Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов оригиналов или копий зарегистрированного медицинского свидетельства о смерти по форме №106/у-08 или свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния (при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не ранее чем за 14 дней до Дня посещения, указанного на

Билете, но не позднее самого Дня посещения и не ранее даты приобретения Клиентом Билета), а также электронные копии или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

6.14. Для оформления Возврата в ситуациях, предусмотренных п. 6.10, Клиенту необходимо предварительно заполнить [электронную форму Заявления на Возврат](#), приложив к нему электронные копии: неиспользованного Билета; документов, подтверждающих причины отказа от Билета; документов, удостоверяющих личность Клиента. Срок рассмотрения Заявления и уведомления Клиента о принятом решении – до 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Заявления. Моментом получения Заявления считается время поступления Заявления в автоматизированную систему Музея. В случае положительного решения Клиент в срок не позднее 30 (тридцати) дней после подачи заявления обращается в Кассу Музея с оригиналом Билета для Возврата стоимости Билета.

6.15. Для оформления Возврата Музей вправе дополнительно запросить у Клиента Кассовый чек.

6.16. При Оплате Билета Банковской картой Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж. Банковскую карту необходимо иметь с собой. Срок Возврата стоимости Билета на карту Клиента зависит от банка – эмитента Банковской карты.

6.17. При Оплате Билета через Систему электронных платежей Возврат стоимости Билета осуществляется только с использованием мобильного приложения Системы электронных платежей, использованного при Платеже. Срок Возврата стоимости Билета на счет Клиента зависит от Системы электронных платежей.

6.18. В случае Возврата денежных средств на Банковскую карту или через Систему электронных платежей датой Возврата считается дата списания денежных средств с транзитного счета Банка-эквайера. За дальнейшую транзакцию денежных средств Музей ответственности не несет.

6.19. В случае Возврата наличных денежных средств Клиент получает наличные денежные средства за Билеты в Кассах после обработки Заявления кассиром.

6.20. Музей вправе ограничить количество Билетов, одновременно принимаемых к Возврату от одного Клиента, и отказать в Возврате денежных средств, если:

- а) форма и реквизиты Билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; элементы оформления Билета не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем; Билет содержит исправления и пометки или является поддельным;
- б) Клиентом не предоставлены документы, которые требуются для оформления Возврата;
- в) Клиентом предоставлены документы, содержащие недостоверную информацию;
- г) Клиентом не соблюдены сроки подачи Заявления на Возврат Билета, предусмотренные п. 7.1. Соглашения;
- д) смерть члена семьи или близкого родственника Клиента наступила позднее Дня посещения, указанного на Билете, позднее даты приобретения Билетов или более чем за 14 дней до Дня посещения;

е) установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиента с Заявлениями на Возврат;

ё) установлен факт приобретения Клиентом Билетов для коммерческого использования;

ж) установлен факт повторной реализации Билетов лицами, не уполномоченными Музеем на реализацию билетов в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.21. В случае отмены или замены Мероприятия по инициативе Музея Музей информирует Клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на сайте Музея. Заявления на возврат денежных средств от Клиентов принимаются в Кассах Музея с момента объявления об отмене, замене, переносе Мероприятия и в течение 10 (десяти) календарных дней, считая от даты несостоявшегося Мероприятия.

7. СРОКИ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. Срок возврата Билета зависит от вида Билета. Временем получения Заявления на Возврат считается время поступления Заявления в CRM-систему Музея или время передачи заполненного бумажного Заявления в Кассу Музея. Музей оставляет за собой право отказать в Возврате Билета, если Заявление поступило позже указанного срока.

ВИД БИЛЕТА	СРОК ВОЗВРАТА
Входной Билет без указания времени начала его действия в День посещения	23:59 дня, предшествующего дате посещения, указанной на Билете
Входной Билет с указанием времени начала сеанса	23:59 дня, предшествующего дате посещения, указанной на Билете
Билет на Мероприятие без указания времени его начала в День посещения	23:59 дня, предшествующего дате проведения Мероприятия
Входной комплексный Билет со сроком действия более 1 (одного) дня	23:59 дня, предшествующего первой дате посещения, указанной на Билете
Индивидуальная экскурсионная путевка на сборную экскурсию	23:59 дня, предшествующего дате проведения экскурсии
Билет на Мероприятие с указанием времени его начала в День посещения	23:59 дня, предшествующего дате проведения Мероприятия
Групповая экскурсионная путевка	Не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения экскурсии
Абонемент на лекции, экскурсии, занятия	Не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения первого Мероприятия в составе абонемента

Билет на Мероприятие фестиваля «Декабрьские вечера Святослава Рихтера»	Не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения концерта
--	--

8. ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТА

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 персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ. Музей обрабатывает данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа этих данных, а также для связи с Клиентом. Музей принимает все необходимые и разумные меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа к ним и от незаконного распространения.

8.3. Принимая условия Пользовательского соглашения, Клиент дает 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 актуальные, достоверные и достаточные данные в процессе оформления Заказа и информирует Музей о любых изменениях в предоставленных им данных. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или неактуальных данных несет Клиент.

8.5. Музей вправе использовать предоставленную Клиентом информацию в целях обеспечения соблюдения требований применимого действующего 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 РФ по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

8.6. Клиент несет ответственность за конфиденциальность информации о приобретенных Билетах, а также о номере и деталях своего Заказа.

8.6.1. Музей не несет ответственности за случаи прохода по Билету лица, не являющегося Клиентом, на Мероприятие и вправе отказать в проходе на Мероприятие всем предъявителем Билетов с одинаковыми штрихкодами или QR-кодами.

8.7. Клиент несет ответственность за сохранность бумажного Билета (бланка строгой отчетности), приобретенного в Кассах. Повторная выдача бумажного Билета в Кассах не предусмотрена.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Клиент использует Сайт и предоставляемый им функционал на свой собственный риск. Музей не принимает на себя ответственности за правильность использования Сайта Клиентом, в том числе и за соответствие возможностей Сайта целям и ожиданиям Клиента.

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

9.3. Музей не несет ответственности за Билеты, приобретенные не в Кассах Музея, не на Сайте Музея и не у лиц, уполномоченных Музеем на реализацию Билетов, а также не гарантирует подлинности этих Билетов. При предъявлении таких Билетов на Контроле Музей вправе отказать Клиенту в проходе и изъять у него эти Билеты.

9.4. Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке полностью прекратить работу Сайта или его части без предварительного уведомления Клиента. Музей не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.5. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работы Сайта, однако Музей не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения прямых или косвенных убытков (ущерба) , имевших место из-за невозможности использования Сайта в тех или иных случаях.

9.6. В случае наступления непредвиденных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Музеем, или действий (бездействия) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

9.7. Музей не несет ответственности за сроки осуществления Платежей и Возвратов банками и иными организациями.

9.8. Ответственность Музея перед Клиентом ограничена Стоимостью приобретаемых Клиентом услуг.

9.9. 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.

9.10. Музей не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Платежной системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по вопросам Платежей.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. В случае возникновения противоречий текст Соглашения, размещенный на Сайте, будет иметь преимущество по отношению к любому иному тексту Соглашения.

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

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия Музей и Клиент предпринимают все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения спора путем переговоров он разрешается 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 Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Музеем все положения Соглашения.