

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

### ГБУК "ГМЦ"

#### 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 (билет, экскурсионная путевка, абонемент), предоставляющий право посещения Мероприятий.

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

1.5. **Музей** - Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы "Государственный музей А.С. Пушкина". Музей включает в себя помимо "Государственного музея А.С. Пушкина" следующие филиалы: "Мемориальная квартира А.С. Пушкина", "Доме-музее В.Л. Пушкина", "Дом-музей И.С. Тургенева", "Мемориальная квартира Андрея Белого", Выставочные залы на Арбате.

1.6. **Клиент (Пользователь)** - физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста 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. **Заказ (Электронный заказ)** - доступный к оплате через Сайт Музея комплект Билетов (один Билет) на одно Мероприятие, выбранный Клиентом на сайте, объединенный единым идентификационным номером в автоматизированной системе электронной продажи билетов Музея, на основании присвоения которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи.

1.9. **Кассы Музея** - специально оборудованные зоны в Музее, предназначенные для получения физическими лицами Билетов по ранее оплаченному электронному заказу в соответствии с выбранным филиалом Музея, расположенные по адресам: Пречистенка, 12/2; Арбат, 55; ул. Старая Басманная, 36; ул. Остоженка, 37; Арбат, 53; Арбат, 55/32 (вход со стороны Денежного пер.).

1.10. **Мероприятие** - научно-просветительские мероприятия, в том числе: посещения выставок и объектов Музея, концерты в зале или на открытой площадке, экскурсии, абонементы, а также любые иные события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета.

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

1.15. **Правила платежных систем** - свод документов, регулирующих деятельность платежных систем МИР,

VISA, MasterCard.

1.16. **Сайт** - WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: [pay.pushkinmuseum.ru](http://pay.pushkinmuseum.ru), содержащий в том числе инструменты для оформления Электронных заказов и взаимодействия с Платежной системой для их оплаты.

1.17. **Соглашение** - настоящее пользовательское соглашение.

1.18. **Бланк подтверждения оплаты электронного заказа** - документ на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты электронного заказа услуг Музея на Сайте. Бланк подтверждения оплаты электронного заказа не является Билетом и не дает права посещения Мероприятия.

Бланк подтверждения оплаты электронного заказа служит для упрощения поиска ранее оплаченного заказа Посетителя в автоматизированной системе билетного хозяйства с целью формирования в кассе Музея в день посещения Билетов в соответствии с составом оплаченного Электронного заказа.

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

1.20. **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 «Заказать» 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.

1.21. **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).

1.22. **День посещения** - день фактического получения услуг Музея (посещения Мероприятия).

1.23. **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.

1.24. **Получатель** - физическое лицо, являющееся получателем Билетов в Кассах Музея согласно данным, указанным Клиентом в Заказе.

## 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. 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 кнопки «Заказать» 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:

[pay.pushkinmuseum.ru/conditions.php](http://pay.pushkinmuseum.ru/conditions.php)

33. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается отметкой поля «Согласен с условиями пользовательского соглашения» и размещением своего электронного адреса в регистрационной форме.

#### 4 ВВОД ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

41. Ввод персональных данных на Сайте:

Клиент обязуется заполнить все обязательные (отмеченные звездочкой \*) поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при оформлении Заказа.

42. Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты Клиента (e-mail);
- указать действующий номер телефона Клиента;
- ввести ФИО получателя Билетов в Кассах Музея;
- выразить свое согласие с условиями Соглашения (см. п. 3.3. настоящего Соглашения).

#### 5 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

51. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

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

53. Клиент не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайта х, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта, в том числе информацию о предложенных на Сайте Билетах и ценах на Билеты.

54. Клиент осуществляет вход на Мероприятие по Билетам, выданным в кассе Музея на основании Бланка подтверждения оплаты электронного заказа.

#### 6 ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

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

62. 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.

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

64. 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.

##### 72. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой.

7.2.1. После выбора необходимых билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия

кнопки «Заказать» и одновременного выражения согласия 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 «Заказать» и одновременного выражения согласия с условиями настоящего Соглашения. Интервал бездействия с момента подтверждения Заказа до Оплаты Заказа устанавливается до 20 минут.

7.2.3. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента.

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 порядку, указанному в п. 7.2.

7.2.4. При успешном бронировании билетов Заказа Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, Бланк подтверждения оплаты электронного заказа, необходимый для предъявления в Кассе музея.

7.2.5. Электронный заказ считается доставленным, если письмо-уведомление о его успешной оплате было отправлено почтовым сервером Музея. Недоставка указанного уведомления, а также других уведомлений, направляемых в процессе бронирования и оплаты Заказа Посетителю, не может служить подтверждением недоставки Заказа, так как не зависит от действий Музея. Музей со своей стороны обязуется предпринять необходимые меры по минимизации рисков такой доставки.

7.2.6. Бланк подтверждения оплаты электронного заказа не является самостоятельным документом, подтверждающим право Клиента на получение услуг. Клиент обязан в День посещения до момента начала оказания услуг получить Билеты Заказа в Кассе Музея в дни и часы ее работы, указанные на Сайте. Для Билетов, где указано время начала Мероприятия (в т.ч. билеты на выставку с сеансами), получение Билетов в кассе производится не позднее 30 мин. до начала Мероприятия. Для остальных Билетов - не позднее 1 часа до закрытия Музея. По истечении указанных в настоящем пункте сроков Билеты Заказа 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 Билетов в кассе Музея необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность Получателя заказа и распечатанный Бланк подтверждения оплаты электронного заказа. При наличии в Заказе Билетов для льготных категорий граждан, получатель льготы должен предъявить документ, удостоверяющий право на льготу.

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.

### 73. 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.

#### 74. 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. Соединение с платежным шлюзом Банка-эквайера и передача информации осуществляется в защищенном режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если банк Клиента поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa или MasterCard SecureCode для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается Банком-эквайером. Введенная информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платежных систем МИР, Visa Int. и MasterCard Europe Sprl.

#### 75. Аннулирование Заказа.

7.5.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п. 7.2.8.

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.

7.5.3. Музей вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении Заказа. Стоимость Заказа при этом возвращается на Банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий Платеж в соответствии с п. 7.7.2.2. настоящего Соглашения.

#### 76. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефону: +7(495) 637-56-74 (в рабочие часы Музея) или по электронной почте по адресу: [tickets@pushkinmuseum.ru](mailto:tickets@pushkinmuseum.ru)

#### 77. Правила возврата

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 Билетов в Кассах Музея. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж. Музей осуществляет возврат Клиенту денежных средств за приобретенные им электронные билеты на мероприятие в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», действующего с 01.09.2019, а также Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. №1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Постановлением Правительства РФ от 6 июня 2020 года №830, Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020г. №442.

7.7.1.2. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен заполнить заявление в электронной форме (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 (латиницей);
- последние 4 цифры номера Банковской карты, с которой был произведен Платеж,
- дату Заказа,
- сумму Заказа,
- причину возврата.

Бланк Заявления для скачивания доступен по ссылке: [pay.pushkinmuseum.ru/docs/gmp\\_refund\\_ticket.doc](http://pay.pushkinmuseum.ru/docs/gmp_refund_ticket.doc)

Заполненный Бланк Заявления необходимо отправить по электронной почте по адресу: [support@pushkinmuseum.ru](mailto:support@pushkinmuseum.ru). Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа.

- Для получения возврата для билетов на постоянную и временную экспозицию, Заявление необходимо направить не позднее, чем за 1 час до окончания работы Музея в день посещения по входному билету.
- При обращении о возврате для следующих типов билетов - сборная экскурсия (при приобретении индивидуальной экскурсионной путевки в сборную экскурсионную группу), групповая экскурсионная путевка, абонемент Детского центра, программа Детского центра, лекция, концерт и других массовых и культурно-просветительских мероприятий, возмещаемая стоимость билета будет зависеть от даты его возврата. Если Заявление о возврате получено:
  - не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупателю будет возвращено 100 % его цены;
  - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – 50 % цены билета;
  - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 30 % цены билета;
  - менее, чем за 3 дня до начала мероприятия – возврат не осуществляется.

Для абонементов днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

Временем получения Заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея. Музей оставляет за собой право отказать в удовлетворении заявления, поступившего позже указанного срока.

- 7.7.13. 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 реквизитам, указанным в п.7.6.1., за подтверждением доставки. В противном случае, Музей не несет ответственности за недоставку заявления в адрес Музея.
- 7.7.14. Обработка Заявлений на осуществление Возврата 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.п. 7.7.1.2.
- 7.7.15. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий возврата и сообщает об этом посетителю. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа музей сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя по электронной почте. Музей осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.
- 7.7.16. При принятии Заявления на возврат Платежа позднее сроков, указанных в п. 7.7.1.2 Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.
- 7.7.17. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат Платежа производится только за все билеты, заказанные и оплаченные на сайте Музея, входящие в Заказ.
- 7.7.18. Обязанность по возврату Клиенту стоимости Билета, Абонемента, Экскурсионной путевки со стороны Музея возложена на сотрудника Музея Ситнову Н.А.

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

7.7.21. Оформление Возврата стоимости Билета производится только в Кассах Музея. Музей осуществляет возврат Клиенту денежных средств за приобретенные им электронные билеты на мероприятие в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2019 N 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре", действующего с 01.09.2019, а также Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. №1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительных искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения», Постановлением Правительства РФ от 6 июня 2020 года №830, Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020г. №442.

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

7.7.23. Для осуществления возврата стоимости Билета Клиент собственноручно заполняет Заявление (выдается на кассе), в котором указывает:

- Фамилию Имя Отчество,
- паспортные данные,
- адрес электронной почты, указанный Клиентом при оформлении Заказа,
- последние 4 цифры Банковской карты, с которой был произведен Платеж,
- дату формирования Электронного заказа,
- стоимость Заказа и его номер,
- причину возврата.

7.7.24. Заявление на возврат передается на кассу Музея.

- Для получения возврата для билетов на постоянную и временную экспозицию, Заявление необходимо передать не позднее, чем за 1 час до окончания работы Музея в день посещения по входному билету.
- При обращении о возврате для следующих типов билетов - сборная экскурсия (при приобретении индивидуальной экскурсионной путевки в сборную экскурсионную группу), групповая экскурсионная путевка, абонемент Детского центра, программа Детского центра, лекция, концерт и других массовых и культурно-просветительских мероприятий, возмещаемая стоимость билета будет зависеть от даты его возврата. Если Заявление о возврате передано:
  - не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, покупателю будет возвращено 100 % его цены;
  - менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения мероприятия – 50 % цены билета;
  - менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения мероприятия – 30 % цены билета;
  - менее, чем за 3 дня до начала мероприятия – возврат не осуществляется.

Для абонементов днем проведения мероприятия является день проведения первого предусмотренного абонементом мероприятия.

7.7.25. 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.

7.7.26. В срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о возврате принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет (электронный билет), абонемент (электронный абонемент) или экскурсионную путевку (электронную экскурсионную путевку) либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий возврата и сообщает об этом посетителю. О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа музей сообщает посетителю не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе. О принятом решении о возврате денежных средств посетителю музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя по электронной почте. Музей осуществляют возврат денежных средств посетителю не позднее 10 дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

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

7.7.28. 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.

- 7.7.29. В случае, если Заказ оформлен на услуги Музея, имеющие в составе набор Мероприятий (абонемент, комплексный билет), то Возврат средств до начала первого Мероприятия осуществляется в полном объеме стоимость Заказа. После начала занятий по абонементу, возврат средств осуществляется равный количеству оставшихся занятий.
- 7.7.10. Обязанность по возврату Клиенту стоимости Билета, Абонемента, Экскурсионной путевки со стороны Музея возложена на сотрудника Музея Ситнову Н.А.
- 7.7.3. Правила Возврата стоимости Билетов при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части
- 7.7.3.1. При введении режимов указанных в пункте 1 Постановления Правительства РФ от 3 апреля 2020г. №442 возврат билетов осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 6 июня 2020 года №830, Постановлением Правительства РФ от 3 апреля 2020г. №442.
- 7.7.32. Список перенесенных зрелищных мероприятий публикуется на официальном сайте музея.
- 7.7.33. Даты переноса зрелищных мероприятий будут объявлены музеем дополнительно и опубликованы на официальном сайте музея. Посещение перенесённых зрелищных мероприятий возможно по ранее приобретенным билетам.
- 7.7.34. Возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки при отмене зрелищных мероприятий будет осуществляться музеем по инициативе посетителя не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате.
- Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в музей с даты отмены режимов: не позднее 6 месяцев в случае, отмены зрелищного мероприятия, не позднее 9 месяцев, в случае если Музей не установил дату и время зрелищного мероприятия в течении 6 месяцев с отмены режима.
- 7.7.4. Правила возврата Билетов по инициативе Музея.

- 7.7.4.1. 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.
- 7.7.4.2. Стороны пришли к соглашению, что 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.

## 78. 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 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».



84. 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.
85. 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.