

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы “Московский государственный объединенный художественный историко-архитектурный и природно-ландшафтный музей-заповедник” (МГОМЗ)

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Банковская карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися на счете в банке, выпустившим карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

1.2. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право на посещение экспозиций, выставок, экскурсий и иных мероприятий.

1.3. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.

1.4. Система – система интернет платежей ЗАО “Международные финансовые решения”, представляющая собой программно-аппаратный комплекс обеспечивающий проведение операций оплаты товаров/услуг с использованием банковской карты клиента, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства комплекса «AcquiroPay», обеспечивающего информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между «Покупателями» и «Продавцом».

1.5. Заказ – один или несколько билетов на одну экспозицию, выставку, экскурсию и иное мероприятие музея, выбранных Клиентом из Системы и объединенных в Системе единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи в Системе.

1.6. Кассы Музея – кассы МГОМЗ для продажи билетов.

1.7. Клиент (Пользователь) – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, использующее Банковскую карту на основании договора с банком эмитентом, прошедшее Регистрацию на Сайте и использующее Сайт для получения информации и Заказа Билетов.

- 1.8. Платеж – перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Музея с помощью Банковской карты.
- 1.9. Подтверждение заказа – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.
- 1.10. Покупка – оплата заказа, подтверждаемая Ваучером, который бесплатно обменивается на билеты в кассах Музея.
- 1.11. Сайт – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: www.tickets.mgomz.ru, предназначен для размещения информации и бронирования Билетов.
- 1.12. Соглашение – настоящее пользовательское соглашение.
- 1.13. Ваучер (электронный билет) – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте. **Ваучер Заказа не является билетом и не дает права посещения экспозиций, выставок, экскурсий и иных мероприятий.**
- 1.14. Стоимость Заказа определяется сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.
- 1.15. Стороны – Музей, Клиент.
- 1.16. Музей – МГОМЗ.
- 1.17. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 2.1. Соглашение определяет порядок действий Клиента при получении информации и формировании Заказа для приобретения Билетов с использованием Сайта.
- 2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем, регламентирует использование Клиентом Сайта и является в соответствии со ст.426-428 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. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения клиентом своего электронного адреса при бронировании билетов.

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 просматривать текст Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея по адресу: tickets.mgomz.ru .

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается в форме размещения своего электронного адреса в регистрационной форме при бронировании билетов.

3.4. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, производимых Музеем, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта в любых целях, кроме как для получения информации.

4. РЕГИСТРАЦИЯ

4.1. Регистрации на Сайте:

Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при бронировании билетов.

4.2. Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты (e-mail:), принадлежащий Клиенту;
- указать действующий номер телефона, принадлежащий Клиенту;
- ввести ФИО получателя билетов в Кассах Музея;
- ввести полученный на указанный им адрес электронной почты проверочный код;

-выразить свое согласие с условиями Соглашения (см. п. 3.3. настоящего Соглашения).

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.2. Клиент обязуется в случае изменения личных данных, электронной почты и телефона, указанных в п.4.2. незамедлительно, насколько это будет возможно, внести соответствующие изменения.

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

5.4. 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 на Сайте.

5.5. Клиент осуществляет вход на экспозиции, выставки, экскурсии и иные мероприятия музея по билетам, выданным в кассе Музея на основании Ваучера, распечатанного на принтере или номера Ваучера.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ.

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

6.2.Заказ билетов на сайте музея можно произвести:

- по основной категории граждан - взрослые посетители РФ

-по льготной категории граждан - пенсионеры РФ и учащиеся очной формы обучения общеобразовательных учреждений и учреждений среднего профессионального образования, имеющих государственную аккредитацию.

6.3. В случае ошибочного указания цены Билета, Музей обязан при первой возможности проинформировать Клиента для переоформления Заказа по новой цене либо для аннулирования Заказа. Если Заказ оплачен, Музей осуществляет возврат Платежа.

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

6.5. В случаях, предусмотренных условиями Соглашения, Музей имеет право применять необходимые санкции, взимать штрафы.

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

7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. Валюта Платежа и Возврата.

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

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

7.2. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой.

7.2.1. После выбора интересующих Билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Заказать» 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.

7.2.3. При оформлении заказа, для проведения платежа Клиент перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счета 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 получении Музеем информации от Системы об успешном Платеже Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления заказа, ссылку на Ваучер для его распечатывания.

7.2.5. Оплаченные Билеты Клиент может получить в Кассе Музея в любой день до даты посещения (включительно) в часы работы кассы музея.

7.2.6. Для получения Билетов Клиенту необходимо предъявить **документ удостоверяющий личность** (пункт 4.2. настоящего соглашения): для льготной категории граждан нужно предъявить документ, подтверждающий **право на льготу** (для пенсионеров – пенсионное удостоверение, а учащихся – паспорт или свидетельство о рождении или документ о прохождении очного обучения) и **распечатанный Ваучер** или назвать **номер Ваучера**. Номер Ваучера указан в сообщении, высланном по электронной почте на адрес Клиента.

7.2.7. Музей имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в случае:

- а) при получении информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Клиента, в том числе до Возврата Платежа на Банковскую карту Клиента;
- б) если Билеты по соответствующему Заказу были выданы Клиенту ранее;
- в) в случае невозможности идентифицировать личность получателя Билетов;
- г) технического сбоя программно-аппаратного комплекса, послужившего (или который может послужить) причиной для отмены Заказа;
- д) возврата Платежа по соответствующему Заказу на Банковскую карту Клиента до момента обращения Клиента в Кассу для получения Билета по Заказу;
- е) несовпадения личных данных о Клиенте (Имени, Отчестве), указанных в Ваучере и в документе, удостоверяющем личность.

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.

7.3. Отказ в выдаче билетов.

Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Клиенту Билетов по указанным в **п.п. 7.2.7.** основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и **освобождает Музей от Возврата суммы Платежа**

соответствующего Заказа Клиенту. Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в срок, указанный в п.п. 7.2.5, то данное событие является достаточным основанием для Музея **прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке** в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.4. Безопасность платежей.

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

7.4.2. Безопасность Платежей обеспечивается Системой «AcquiroPay» (электронный адрес сайта www.acquiropay.com), которую сопровождает ЗАО «Международные финансовые решения» (пункт 7.6.2.) настоящего соглашения.

7.5. Аннулирование Заказа.

7.5.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п.п. 7.2.7

7.5.2. Музей имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Системы аннулировать Заказ через 2 (два) часа после его оформления 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.п. 7.7.2.2. настоящего Соглашения.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефону: +7 (499) 725-59-62 (ежедневно с 10.00 до 17.00) или по электронной почте по адресу: tickets@mgomz.ru.

7.6.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием банковской карты Клиент может обратиться в службу поддержки Системы «AcquiroPay» -по телефону: 8 (800) 1000-6-88, на e-mail: support@acquiropay.ru.

7.7. Правила возврата Платежа.

7.7.1. Правила возврата Платежа по запросу Клиента до обмена Ваучера на Билет в Кассе Музея.

7.7.1.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за Заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и не полученные в Кассах.

7.7.1.2. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен отправить в Музей запрос по электронной почте на адрес: tickets@mgomz.ru, в котором указывается: Фамилия Имя Отчество, номер Ваучера (электронного билета), адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дата заказа, сумма заказа и в ясной форме изложить отказ от Заказа и желание осуществить возврат Платежа. Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа:

- не позднее, чем за 3 часа до окончания работы музея в день посещения экспозиций, выставок, экскурсий и иных мероприятий в режиме индивидуального посещения;

- не позднее, чем за 3 дня до даты посещения экспозиций, выставок, экскурсий и иных мероприятий в составе организованных групп.

7.7.1.3. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни 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.

7.7.1.4. При принятии запроса на возврат Платежа:

- менее, чем за 3 часа до окончания работы музея в день посещения экспозиций, выставок, экскурсий и иных мероприятий в режиме индивидуального посещения;

- менее, чем за 3 дня до даты посещения экспозиций, выставок, экскурсий и иных мероприятий в составе организованных групп.

Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

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

7.7.2.1. Оформление Возврата стоимости Билета может быть осуществлено Клиентом только в Кассах Музея.

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

произведен Платеж.

7.7.2.3. Для осуществления возврата стоимости Билета Клиент заполняет Заявление:

- в режиме индивидуального посещения выдается на кассе;
- в составе организованных групп в экскурсионном бюро,

в заявлении Клиент указывает: Фамилию Имя Отчество, номер Ваучера, номер паспорта, адрес электронной почты и номер Банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату заказа, сумму заказа и номер билета. Для оформления возврата Клиенту необходимо предъявить **документ удостоверяющий личность** (паспорт, или удостоверение личности военнослужащего, или водительское удостоверение, или военный билет, или служебное удостоверение работника прокуратуры) и приложить Билет.

7.7.3. Правила возврата билетов по инициативе Музея.

7.7.3.1. При Возврате Платежа 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 без применения штрафных санкций.

7.7.3.2. В случаях, предусмотренных п.п. 6.4., 7.7.3.1., Музей обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней оповестить Клиента путем отправки письма, по указанному Клиентом при регистрации адресу электронной почты, и в течение 15 (пятнадцати) банковских дней осуществить возврат Платежа на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен соответствующий Платеж без штрафных санкций.

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

7.8. Дата Возврата Платежа.

Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несет.

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 Клиента 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 применимым законодательством. 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.

8.3. При соглашении с Пользовательским соглашением на Сайте 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 персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент предоставляет достоверные и достаточные персональные данные по вопросам, предлагаемым в форме Регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несет Клиент.

8.5. Музей вправе использовать предоставленную Пользователем информацию, в том числе персональные данные, 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, 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 не гарантирует: что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента, что Сайт будет работать непрерывно, быстро, надежно и без ошибок. Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Музей не несет 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 использования или 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 кредитной организацией спорам и разногласиям по Платежам.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Музеем, определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Клиентом и Музеем (включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения). 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. Клиент соглашается, что любые иски или претензии, возникающие из или в связи с использованием Сайта или положениями настоящего Соглашения, должны предъявляться в течение 1 (одного) года с момента возникновения, иначе они автоматически теряют силу по истечении этого срока, вне зависимости от любого закона или положения, утверждающего обратное.

10.4. Бездействие со стороны Музея в случае нарушения Клиентом Соглашения не лишает Музей права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов в течение 1 года, с момента возникновения, иначе они автоматически теряют силу по истечении этого срока, вне зависимости от любого закона или положения, утверждающего обратное.

10.5. 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 путем переговоров они будут разрешаться в соответствии с законодательством РФ.

10.6. Признание судом какой-либо части Соглашения недействительной или не подлежащей принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Соглашения.

10.7. Используемые в тексте Договора заголовки введены исключительно для удобства, не являются частью Договора и не могут использоваться для придания правового статуса.

10.8. Стороны пришли к Соглашению, что при согласии Клиента с текстом Соглашения и изъясления этого согласия путем Регистрации, Стороны признают данное согласие Клиента его собственноручной подписью.

10.9. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Музея.

10.10. Клиент настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения, расположенные выше на Сайте, изложенные на специальной странице Сайта и являющиеся, взятыми совокупно и/или по отдельности, неотъемлемой частью настоящего Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Музеем все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность перед Музеем.