

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

о правилах заказа и оплаты электронных входных билетов (ваучеров) в музей на официальном сайте Федерального бюджетного учреждения культуры «Центрального музея Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.» в сети Интернет

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. Соглашение – настоящее пользовательское соглашение.
- 1.2. Стороны – Музей, Клиент (Пользователь).
- 1.3. Музей – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры "Центральный музей Великой Отечественной войны 1941-1945 гг."
- 1.4. Клиент (Пользователь) – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста или уполномоченный представитель юридического лица, совершающие операции с Банковской картой на основании договора с банком-эмитентом, прошедшие регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и заказа Билетов.
- 1.5. 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.
- 1.6. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Музея.
- 1.7. Сайт – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу в сети интернет: www.poklonnayagora.ru, предназначенный для размещения информации о Музее и Заказа Билетов.
- 1.8. Касса Музея – касса по оформлению и продаже Билетов Музея.
- 1.9. 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 Музея. Ваучер подлежит обязательному обмену на Билет в Кассах Музея в день посещения.
- 1.10. Заказ – должным образом оформленный на Сайте запрос на приобретение Билетов. Стоимость Заказа определяется Сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте. Заказ может включать в себя один или несколько Билетов на одно Мероприятие, выбранных Клиентом из Системы и объединенных в Системе общим идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи в Системе.
- 1.11. Мероприятие – научно-просветительские мероприятия, в том числе посещения выставок и объектов Галереи, концерты в зале или на открытой площадке, экскурсии, а также любые иные события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета.
- 1.12. Платеж – перевод денежных средств в размере стоимости Заказа на счет Музея с помощью Банковской карты.
- 1.13. Подтверждение Заказа – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.

1.14. Оплата заказа – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента

1.15. Покупка – оплата Заказа, подтверждаемая Ваучером, который бесплатно обменивается на Билеты в Кассах Музея

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

1.17. Система (платежная система) - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства, обеспечивающего информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между «Музеем» и «Клиентом» в режиме защищенного соединения с использованием SSL-протокола по технологии безопасных платежей 3D-Secure («Verified by Visa» и «Mastercard Secure Code»).

1.18. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1.Соглашение регулирует отношения между Клиентом и Музеем части приобретения Электронного билета и дальнейшего обмена Электронного билета на Билет.

2.2.Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем, регламентирует порядок использования Клиентом Сайта при Заказе Билетов 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 Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 Соглашения.

3. ДЕЙСТВИЕ СОГЛАШЕНИЯ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения Клиентом своего адреса электронной почты в регистрационной форме при Заказе Билетов.

3.2. Музей имеет право вносить изменения в Соглашение путем опубликования новой редакции соглашения на Сайте без дополнительного уведомления Клиента, а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем, что при каждом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения в действующей редакции. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея по адресу: www.tickets.poklonnayagora.ru.

3.3. Согласие Клиента с условиями Соглашения выражается в форме проставления отметки в соответствующем поле регистрационной формы при Заказе Билетов.

3.4. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, вносимых Музеем, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта по Заказу Билетов.

4. РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ

4.1. Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при оформлении Заказа.

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 в порядке, предусмотренном п. 3.3. Соглашения.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия Соглашения.

5.2. Клиент имеет право осуществлять заказ Билетов на Сайте и осуществлять их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

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

5.4. Клиент осуществляет вход на Мероприятие 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 в соответствии с условиями Соглашения.

6.2. Заказ Билетов для льготных категорий граждан на Сайте не производится.

6.3. Музей обязан указать на Сайте цену Билетов, которые доступны для Заказа.

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

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

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

7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. Валюта Платежа.

7.1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты 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 «Купить» 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.

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.

7.2.4. В случае если оплата Заказа не была завершена и/или завершена unsuccessfully, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в пп. 7.2.1 – 7.2.3.

7.2.5. 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, сохранения в мобильном устройстве либо получения номера Ваучера.

7.2.6. Оплаченные Билеты Клиент может получить в Кассе Музея только в день посещения Музея, не позднее, чем за 10 минут до начала мероприятия (экскурсии) и не позднее 1 часа до закрытия Музея (в соответствии с расписанием работы Музея, установленным на текущий период времени).

7.2.7. Для получения Билетов необходимо предъявить один из следующих документов, удостоверяющих личность получателя Билетов, указанного в регистрационной форме Заказа: паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет, а также распечатанный Ваучер или назвать номер Ваучера.

7.3. Отказ в выдаче Билетов

7.3.1. Музей имеет право отказать Клиенту 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;
- б) если Билеты по соответствующему Ваучеру были выданы Клиенту ранее;
- в) если Платеж по соответствующему Заказу возвращен на Банковскую карту Клиента до момента обращения Клиента в Кассы для получения Билета по Заказу;
- г) при не предоставлении получателем Билетов документов, указанных в п. 7.2.7 Соглашения;
- д) несовпадения данных ФИО получателя Билетов, указанных в Ваучере, данным предъявленного документа согласно п. 7.2.7, удостоверяющего личность получателя Билетов.
- е) если вход в Музей осуществлён по Ваучеру и Ваучер погашен турникетом.

7.3.2. В случае отказа Музеем в выдаче Клиенту Билетов по указанным в п. 7.3.1. Соглашения основаниям неполучение Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом неполучением Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата суммы Платежа соответствующего Заказа Клиенту.

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

7.5. В случае одностороннего отказа Клиента от приобретенных в установленном Соглашением порядке Билетов Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 7.9. Соглашения.

7.6. Безопасность Платежей.

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

7.6.2. Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by VISA, MasterCard SecureCode). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера, сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

7.7. Аннулирование Заказа.

7.7.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п.п. 7.2.4.

7.7.2. Музей имеет право аннулировать Заказ через 2 (два) часа после начала оформления Заказа на Сайте в случае отсутствия шагов по оформлению Заказа или через 30 (тридцать) минут после начала процедуры его Оплаты Клиентом на Сайте с помощью Системы в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Системы.

7.7.3. 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.

7.8. Информационная поддержка Клиента.

7.8.1. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты Клиент должен обращаться в круглосуточную службу поддержки Банка-эквайера «Газпромбанк» (Открытое акционерное общество): +7 (495) 980-41-41, 8-800-100-00-89 (бесплатно на территории РФ).

7.9. Правила Возврата Платежа.

7.9.1. Правила возврата Платежа по заявлению Клиента.

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

7.9.1.2. Для осуществления Возврата Платежа Клиент должен заполнить Заявление в электронном формате MS Office. Скачать бланк «Заявление» и отправить его на электронный адрес: b@cmvov.ru

7.9.1.3. В Заявлении необходимо указать: Фамилию Имя Отчество, номер Ваучера, номер паспорта, адрес электронной почты, указанный Клиентом при оформлении Заказа, последние 4 цифры номера Банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату Заказа, сумму Заказа и номер Билета.

7.9.1.4. При принятии Заявления на возврат Платежа позже 09:00 час. утра даты посещения или по истечении 30 дней с момента Покупки Электронного билета Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

7.9.1.5. 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, изложенных в п. 7.9.1.2. Срок обработки запроса – 5 рабочих дней.

7.9.1.6. Частичная отмена заказа невозможна. Возврат средств можно осуществить только за все билеты, заказанные и оплаченные по электронному ваучеру. Возврат средств осуществляется на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен Платеж.

7.9.2. Правила возврата Платежа по инициативе Музея.

7.9.2.1. При Возврате Платежа в случае отмены работы Музея, 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 без применения штрафных санкций.

7.9.2.2. В случаях, предусмотренных Соглашением, Музей обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней оповестить Клиента путем отправки письма по указанному Клиентом при регистрации адресу электронной почты, и в течение 10 (десяти) банковских дней осуществить Возврат Платежа на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен соответствующий Платеж без штрафных санкций.

7.9.2.2. В случае Возврата Платежа Музеем в соответствии с условиями 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 Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

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

7.10.4. Образец заявления на возврат денежных средств:

Директору Федерального
государственного бюджетного
учреждения культуры «Центральный
музей Великой Отечественной войны
1941-1945 гг.»

В.И. Забаровскому

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я,

(Фамилия Имя Отчество, полностью)

Паспортные данные:

(серия и номер паспорта, когда и кем выдан)

прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме:

(Сумма заказа цифрами)

(Сумма заказа прописью)

за билет

(название входного билета)

Номер Заказа:

Дата Заказа:

Дата посещения:

(указаны в Ваучере)

e-mail:

(полный адрес электронной почты, который был указан при заказе билета)

Последние 4 цифры № банковской карты, с которой был произведен платеж:

«__» _____ 201__г.

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 лицам, 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 выражении согласия с условиями Соглашения 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 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. Стороны соглашаются о том, что Сайт является альтернативной (дополнительной) возможностью предварительного Заказа и Покупки Билетов, что не лишает Клиента возможности приобрести Билеты без использования Сайта (в Кассах Музея) в случаях неисправности работы Сайта, его приостановки или прекращения действия.

9.2. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта. Однако Музей не гарантирует: что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента; Сайт будет работать непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок.

9.3. Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск.

9.4. Музей не несет ответственности по договорам, заключенным между Клиентом и третьими лицами в отношении Билетов.

9.5. Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. При этом все приобретенные до этого момента через Сайт Ваучеры сохраняют свою силу. Музей не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.6. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-технологическом обеспечении третьих лиц, которые по условиям договора обеспечивают работу Сайта, или действий (бездействий) 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 неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, возникших в связи с использованием или невозможностью использования Сайта.

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

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

9.10. 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.

9.11. 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 для получения информации, Заказа и Покупки Билетов. В случае возникновения противоречий текст Соглашения в редакции, размещенной на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любыми иными редакциями 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 соответствии с законодательством РФ.

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

10.5. 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 Галереей все условия и положения настоящего Соглашения.

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

Директор

В.И. Забаровский

Главный юрист

Р.Н. Якубов