

УТВЕРЖДЕНО

Директор ГКБУК «ПКМ»


Т.П. Вострикова
«21» декабря 2020г



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО КРАЕВОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ КУЛЬТУРЫ «ПЕРМСКИЙ КРАЕВЕДЧЕСКИЙ МУЗЕЙ»

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 использование Клиентом сервиса онлайн-покупки услуг Музея.

Настоящая Оферта содержит условия покупки услуг Музея на официальном сайте <https://museumperm.ru/>. Совершая действия по покупке услуг Музея, Клиент полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего Соглашения.

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. Музей – государственное краевое бюджетное учреждение культуры «Пермский краеведческий музей» (далее – Музей).

1.2. Клиент (Пользователь) – физическое лицо 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.

1.3. Стороны – Музей, Клиент.

1.4. Соглашение – настоящее пользовательское соглашение.

1.5. Сайт - WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: <https://museumperm.ru/>, предназначенный для размещения информации и покупки Билетов.

1.6. Кассы Музея – кассы государственного краевого бюджетного учреждения культуры «Пермский краеведческий музей».

1.7. Мероприятие – культурно-просветительские мероприятия на территории Музея, в том числе посещения выставок и постоянной экспозиции Музея, лекции, концерты, экскурсии, а также любые другие события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета.

1.8. День посещения – день фактического получения услуг Музея.

1.9. Интервал посещения – временной период, исчисляемый в календарных днях, начиная с даты, выбранной Клиентом при оформлении электронного заказа, в течение которого Клиент имеет право посетить Мероприятие; в

случае, если на Интервал посещения приходится 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.

1.10. Билетная система - аппаратно-программный комплекс, позволяющий Музею осуществлять реализацию входных билетов, абонементов и экскурсионных путевок в режиме реального времени на сайте Музея.

1.11. Билет – документ, содержащий штрих-код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Мероприятия. Билет выполняется в соответствии с формой, установленной для конкретного вида услуги на бланке строгой отчетности (БСО) – «Бумажный билет».

Посредством автоматизированной Билетной системы формируется «Электронный билет» - цифровая запись билета, хранящаяся в базе данных музея в электронном виде.

Распечатанный на бумаге, предъявленный на экране мобильного устройства Электронный билет может быть использован вместо Билета, т.к. содержит штрихкод, подтверждающий факт оплаты Билета на Сайте.

Билет, оплаченный на Сайте, Клиент может однократно получить в кассе на бланке строгой отчетности (дубликаты бумажного билета не выдаются).

1.12. Заказ (Электронный заказ) – один или несколько Билетов на одно Мероприятие, выбранных Клиентом и объединенных в Билетной системе единым уникальным номером (номер заказа), на основании которого осуществляется бронирование указанных Билетов из общей продажи.

1.13. Бронирование 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», означающего также одновременное выражение 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.

1.14. Срок бронирования - установленный данным Соглашением временной промежуток отсутствия активных действий Клиента в отношении подтверждения и/или оплаты Электронного заказа, по истечении которого бронирование Билетов аннулируется, и Билеты возвращаются в открытую продажу.

1.15. Бланк электронного заказа - документ, подтверждающий факт бронирования Клиентом Электронного заказа услуг Музея на Сайте (со статусом «Не оплачено»); факт осуществления Клиентом оплаты Электронного заказа услуг Музея на Сайте (со статусом «Оплачено»).

Бланк электронного заказа не является Билетом и не дает права посещения Мероприятия. Бланк электронного заказа служит для поиска ранее оплаченного заказа Посетителя в автоматизированной системе резервирования и продаж билетов с целью формирования в кассе Музея в день посещения Билетов в соответствии с составом оплаченного Электронного заказа.

1.16. Номер Заказа – единый уникальный номер Электронного заказа в Билетной системе. Является основанием для получения информации о Заказе и получения Бумажных билетов в кассе Музея.

1.17. 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.

1.18. Банк-эквайер – банк, осуществляющий обслуживание Музея по операциям оплаты товаров и услуг, проведенным с помощью платежных карт в сети Интернет.

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

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

1.21. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard, МИР.

1.22. Цена – размер денежной суммы, подлежащей выплате за единицу продукта Музея.

1.23. Стоимость – сумма цен на выбранные Клиентом для заказа услуги Музея.

1.24. Оплата Заказа – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.

1.25. Покупка – факт успешного Бронирования и Оплаты Электронного заказа, подтверждаемый Электронным билетом, на основании которого осуществляется право посещения Мероприятия и право получения Бумажного билета в кассе Музея.

1.26. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения Возврат денежных средств на Банковскую карту Клиента.

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.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия кнопки «Заказать», что также означает одновременное выражение 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: <https://museumperm.ru/page/agreement>

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

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

4.1. Клиент вправе:

4.1.1. Самостоятельно из официальных источников Музея получать информацию о Мероприятии, о ценах, имеющихся типах Билетов, правилах их реализации, об иных услугах в связи с проведением Мероприятия, самостоятельно принимать решение о приобретении Билета путем полного и безоговорочного принятия условий настоящей Оферты;

4.1.2. Осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего 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. Клиентам, относящимся к льготным категориям граждан, право посещения Мероприятий Музея предоставляется только на основании Бумажного 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 предложенных на Сайте Билетах и ценах на Билеты.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

4.2.2. Самостоятельно отслеживать изменения настоящего Соглашения;

4.2.3. Добросовестно использовать Сайт (только в целях, не противоречащих настоящему Соглашению и в том порядке, как предписывает настоящее Соглашение).

Запрещается использование программных средств для модификации данных и иных способов несанкционированного доступа к функционалу Сайта.

4.2.4. При покупке на Сайте Билетов для льготных категорий граждан, обменять Электронный билет на Бумажный билет в кассе Музея, при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготу.

4.2.5. Предоставить на контроле или в кассе Музея все данные Электронного билета или Заказа на бумажном или электронном носителе в читаемом виде.

4.2.6. Заранее ознакомиться и соблюдать правила посещения Музея и Мероприятия.

4.3. Музей вправе:

4.3.1. В одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.

4.3.2. По своему усмотрению устанавливать лимиты на количество приобретаемых Клиентом Билетов и Заказов.

4.3.3. Аннулировать Заказы Пользователя, нарушающего условия данного Соглашения.

4.3.4. Направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением Заказа).

4.3.5. Отказать Клиенту в посещении Мероприятия по Билету в случае нарушения Клиентом условий настоящего Соглашения, правил посещения Музея или Мероприятия.

4.4. Музей обязан:

4.4.1. Предоставить Клиенту полную и достаточную в соответствии с требованиями закона 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. Предоставить Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Музея и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

4.4.3. Предоставить Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов для льготных категорий граждан через Сайт Музея при обязательном условии их последующего обмена на Бумажный билет в кассе Музея, при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготу.

4.4.4. Указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа.

4.4.5. Не использовать персональные данные Покупателя в целях, не соответствующих условиям настоящего Соглашения.

5. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

5.1. Валюта Платежа и Возврата.

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

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

5.2. Оплата Заказа на сайте возможна только Банковской картой. Оплата Электронного заказа в кассе не предусмотрена.

5.2.1. После выбора необходимых билетов Клиент приступает к оформлению Заказа:

заполняет все поля электронной анкеты (действующие адрес электронной почты Клиента (e-mail), номер телефона и ФИО),

выражает свое согласие с условиями настоящего Соглашения, нажимает кнопку «Заказать»

и последовательно проходит все этапы формирования Заказа.

5.2.2. При успешном Бронировании Билетов Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку 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 составляет 3 (три) часа. В случае отсутствия оплаты по истечении этого времени Бронирование Билетов аннулируется, и Билеты возвращаются в открытую продажу.

5.2.5. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт Банка эквайера для проверки данных 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.5.2.

5.2.6. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Электронный билет для сохранения его в электронном виде.

5.2.7. Электронный заказ или электронный билет считается доставленным, если письмо-уведомление о его успешной оплате было отправлено почтовым сервером Музея.

Если указанное уведомление, а также другие уведомления, направляемые в процессе бронирования и оплаты Заказа, не доставлены Посетителю, это не может служить подтверждением отсутствия отправки Заказа, так как не зависит от действий Музея.

5.2.8. Льготные и бесплатные Электронные билеты требуют обязательного обмена на Бумажные билеты в кассах Музея, при предъявлении документа, подтверждающего льготу. Билеты с указанием времени начала Мероприятия необходимо получить в кассе не позднее, чем за 30 мин. до начала Мероприятия. Для остальных Билетов - не позднее 1 часа до закрытия Музея.

5.2.9. Билеты типа «Абонемент», Клиент обязан до первого посещения Мероприятия в абонементе получить на бланке строгой отчетности в Кассе Музея в дни и часы ее работы, указанные на Сайте.

5.2.10. Для получения Бумажных билетов в кассе Музея необходимо предъявить Номер заказа (или Бланк электронного заказа, Электронный билет в бумажном или электронном виде).

5.2.11. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п.5.8. настоящего Соглашения.

5.3. Отказ в выдаче Билетов.

5.3.1. Музей имеет право отказать в выдаче Билетов в следующих случаях:

- а) при получении информации от Платежной 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 ранее;

в) при возврате Платежа по соответствующему Заказу на Банковскую карту Клиента до момента обращения Клиента для получения Билета по Заказу;

г) отсутствие в Билетной системе Музея данных об оплате Электронного заказа на момент обращения.

д) отсутствие у Клиента документов, подтверждающих право на льготу, при получении Билетов для льготной категории посетителей.

е) отсутствие у Клиента документов, подтверждающих личность, в случае, если документ, подтверждающий льготу, не позволяет идентифицировать личность.

5.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Билетов по указанным в п.5.3. основаниям, факт неполучения Билетов по соответствующему Заказу признается Музеем и Клиентом фактом вины 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. Сумма Платежа возвращается Клиенту в случаях, если выдача Билета не может быть произведена по независящим от него основаниям.

5.3.3. Если Билеты по соответствующему Заказу фактически не получены в кассе Музея в срок, указанный в п.5.2.8. и п.5.2.9, то данное событие является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

5.4. Отказ в проходе по Билету.

5.4.1. Музей вправе отказать Клиенту в проходе по Билету в случае не соблюдения правил посещения Музея.

Актуальные Правила посещения постоянно размещены на официальном сайте Музея <https://museumperm.ru/page/visiting-rules>

5.5. Безопасность платежей.

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

5.5.2. Безопасность Платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами VisaInternational, MasterCardWorldwide (3DSecure: VerifiedbyVisa, MasterCardSecureCode) и национальной платежной системой МИР.

Безопасность передаваемой информации обеспечивается Банком-эквайером с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

5.6. Аннулирование Заказа.

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

5.6.2. Музей автоматически аннулирует Заказ после окончания Срока Бронирования в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Платежной системы.

5.6.3. Музей вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя в Билетной системе при осуществлении Заказа. Стоимость Заказа при этом возвращается на Банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий Платеж в соответствии с п.5.8.3. настоящего Соглашения.

5.7. Информационная поддержка Клиента.

5.7.1. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по электронной почте по адресу tickets@museumperm.ru

5.8. Правила возврата

5.8.1. Правила возврата Платежа за оплаченный Электронный заказ.

5.8.1.1. Возврат Платежа за оплаченный неиспользованный Электронный 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.

5.8.1.2. Частично использованный Билет (проходом в одну из зон действия билета, посещением Мероприятий в составе абонементов) возврату не подлежит.

5.8.1.3. Возврат Платежа осуществляется за все Билеты, входящие в Заказ. Если часть Билетов в Заказе использованы, то Возврат оставшихся неиспользованных Билетов невозможен, кроме случаев, указанных в п.5.8.1.9.

5.8.1.4. Частичный Возврат Платежа за Билет, имеющий в составе несколько Мероприятий (комплексный билет, абонемент), после сроков, указанных в п.5.8.1.6, не предусмотрен, даже если Клиент не посетил ни одно из мероприятий.

5.8.1.5. Обмен Билета на Билет с другой датой, другим сеансом, другой ценовой категорией, в том числе с доплатой, на другое Мероприятие и т.п. не осуществляется.

5.8.1.6. Для осуществления Возврата Платежа Клиент заполняет заявление на возврат (далее – Заявление) в электронной форме (бланк Заявления для скачивания доступен по ссылке <https://museumperm.ru/page/refund>) и отправляет по электронной почте по адресу: tickets@museumperm.ru

Заявление должно быть отправлено с того же адреса электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа, не позднее срока возврата.

Срок возврата Билетов зависит от типа Билета:

входной билет без указания времени начала его действия в день посещения - за 1 (один) час до окончания работы Музея в день посещения, указанный на Билете;

на мероприятие без указания времени его начала в день посещения - за 1 (один) час до окончания работы Музея в день посещения, указанный на Билете;

входной билет с указанием времени Мероприятия - 23:59ч дня, предшествующего дате проведения Мероприятия;

индивидуальный экскурсионный билет на сборную экскурсию - 23:59ч дня, предшествующего дате проведения Мероприятия;

билет на мероприятие с указанием времени его начала в день посещения- 23:59ч дня, предшествующего дате проведения Мероприятия;

групповой экскурсионный билет - за 3 (три) дня до дня проведения экскурсии.

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

5.8.1.7. При получении Заявления на возврат на электронную почту Музея, указанную в п.5.8.1.6, 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.5.7.1, за подтверждением доставки. В противном случае, Музей не несет ответственности за недоставку заявления в адрес Музея.

5.8.1.8. Обработка Заявлений на осуществление Возврата Платежа осуществляется с понедельника по пятницу с 10 до 17 часов по местному времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.5.8.1.6. Срок обработки запроса – 10 (Десять) рабочих дней.

5.8.1.9. В случае Возврата Заказа позже сроков, указанных в п.5.8.1.6. 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 Российской Федерации, Музей осуществляет Возврат Стоимости Заказа при условии подачи Заявления и подтверждающих документов в Музей:

в связи с болезнью - не позднее даты посещения, указанной на Билете в составе Заказа;

в связи со смертью - не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты посещения, указанной на Билете в составе Заказа.

5.8.1.10. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.

5.8.1.11. В случае болезни Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов сканы или фотографии листа нетрудоспособности; медицинской справки 095у (для учащихся или студентов) или справки медицинского учреждения о факте обращения за медицинской помощью или об оказании медицинской помощи, со штампом медицинского учреждения и подписью лечащего врача или врача-специалиста, и сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства (в случае болезни члена семьи).

5.8.1.12. В случае смерти родственника Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов скан или фотографию 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 более чем за 10 дней до даты посещения, указанной на билете, сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

5.8.1.13. Для оформления Возврата в ситуациях, предусмотренных п.5.8.1.9, Клиенту необходимо направить в Музей на электронный адрес tickets@museumperm.ru Заявление установленной формы, сканы или фотографии документов, подтверждающих причины отказа от Заказа, и документа, удостоверяющего личность. Срок рассмотрения Заявления и уведомления Клиента о принятом решении – до 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Заявления. Временем получения заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея.

5.8.1.14. 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 скидки).

5.8.1.15. Музей вправе ограничить количество Билетов, одновременно принимаемых к Возврату от одного Клиента, и отказать в возврате, если:

а) Клиентом не представлены документы, предусмотренные п. 5.8.1.6 или 5.8.1.13 настоящих Правил;

б) Клиентом не соблюдены сроки подачи Заявления, предусмотренные п.5.8.1.6. или п.5.8.1.9. настоящих Правил;

в) смерть члена семьи или близкого родственника Клиента наступила позднее дня посещения, указанного на Билете или за 10 и более дней, предшествующих дате посещения;

г) установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиентом с Заявлениями.

5.8.2. Правила возврата Платежа за Билеты, полученные по Электронному заказу в кассе Музея.

5.8.2.1. Оформление Возврата стоимости неиспользованных Билетов, полученных по Электронному заказу в кассе Музея, осуществляется только в Кассах Музея.

5.8.2.2. Частично использованный Билет, полученный по Электронному заказу в кассе Музея, (проходом в одну из зон действия билета, посещением Мероприятий в составе абонемент) возврату не подлежит.

5.8.2.3. Возврат Платежа осуществляется за все Билеты, входящие в Заказ. Если часть Билетов Заказа, полученных по Электронному заказу в кассе Музея, использованы, то Возврат оставшихся неиспользованных Билетов невозможен, кроме случаев, указанных в п.5.8.2.10.

5.8.2.4. Частичный Возврат Платежа за Билет, имеющий в составе несколько Мероприятий (комплексный билет, абонемент), после сроков, указанных в п. 5.8.2.8, не предусмотрен, даже если Клиент не посетил ни одно из мероприятий.

5.8.2.5. Обмен Билета, полученного по Электронному заказу в кассе Музея, на Билет с другой датой, другим сеансом, другой ценовой категорией, в том числе с доплатой, на другое Мероприятие и т.п. не осуществляется.

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

5.8.2.7. Для оформления Возврата в Кассе Клиент заполняет заявление установленной формы (можно скачать на Сайте или получить в Кассе) и сдает все Билеты, полученные по Электронному заказу в кассе Музея, предъявив документ, удостоверяющий личность, и Банковскую карту, с которой был произведен платеж. Срок Возврата стоимости Билетов на карту Клиента зависит от Банка-эмитента карты.

5.8.2.8. Заявление на возврат с Билетами, полученными по Электронному заказу в кассе Музея, Клиент подает в кассу не позднее чем:

входной билет без указания времени начала его действия в день посещения - за 1 (один) час до окончания работы Музея в день посещения, указанный на билете Билет;

на мероприятие без указания времени его начала в день посещения- за 1 (один) час до окончания работы Музея в день посещения, указанный на билете Билет;

входной билет с указанием времени Мероприятия - за 30 (тридцать) минут до начала проведения мероприятия;

индивидуальный экскурсионный билет на сборную экскурсию - за 30 (тридцать) минут до начала проведения мероприятия;

билет на мероприятие с указанием времени его начала в день посещения- за 30 (тридцать) минут до начала проведения мероприятия;

групповой экскурсионный билет - за 3 (три) дня до дня проведения экскурсии.

5.8.2.9. При соблюдении сроков подачи Заявления в кассу, Возврат оформляется кассиром на месте. В случае нарушения сроков Клиент вправе передать Заявление на стойку информации Музея. Срок рассмотрения Заявления и уведомления Клиента о принятом решении – до 10 рабочих дней со дня получения Заявления.

5.8.2.10. В случае Возврата Билетов, полученных по Электронному заказу в кассе Музея, позже сроков, указанных в п. 5.8.2.8. 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 Российской Федерации, Музей осуществляет Возврат Стоимости Заказа при условии подачи Заявления и подтверждающих документов в Музей:

в связи с болезнью - не позднее даты посещения, указанной на Билете в составе Заказа;

в связи со смертью - не позднее 10 (десяти) календарных дней с даты посещения, указанной на Билете в составе Заказа.

5.8.2.11. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, родные братья и сестры.

5.8.2.12. В случае болезни Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов сканы или фотографии листа нетрудоспособности; медицинской справки 095у (для учащихся или студентов) или справки медицинского учреждения о факте обращения за медицинской помощью или об оказании медицинской помощи, со штампом медицинского учреждения и подписью лечащего врача или врача-специалиста, и сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства (в случае болезни члена семьи).

5.8.2.13. В случае смерти родственника Клиент предоставляет в качестве подтверждающих документов скан или фотографию 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 более чем за 10 дней до даты посещения, указанной на билете, и сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

5.8.2.14. Для оформления Возврата в ситуациях, предусмотренных п.5.8.2.10, Клиенту необходимо направить в Музей на электронный адрес tickets@museumperm.ru

Заявление установленной формы, сканы или фотографии бумажных Билетов, полученных по Электронному заказу в кассе, документов, подтверждающих причины отказа от Заказа, и документа, удостоверяющего личность. Срок рассмотрения Заявления и уведомления Клиента о принятом решении – до 10 (десяти) рабочих дней со дня получения Заявления.

Временем получения заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея. В случае положительного решения посетитель в срок не позднее 30 (тридцати) дней после этого обращается в кассу Музея с оригиналами неиспользованных Билетов, полученных по Электронному заказу в кассе Музея, для Возврата Стоимости Заказа.

5.8.2.15. 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 скидки).

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

а) форма и реквизиты Билета не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным музеем, либо билет содержит исправления или является поддельным;

б) Клиентом не представлены документы, предусмотренные п. 5.8.2.7 или 5.8.2.14 настоящих Правил;

в) Клиентом не соблюдены сроки подачи Заявления с Билетами, полученными по Электронному заказу в кассе Музея, предусмотренные п.5.8.2.8. или 5.8.2.10. настоящих Правил;

г) Смерть члена семьи или близкого родственника Клиента наступила позднее дня посещения, указанного на Билете или за 10 и более дней, предшествующих дате посещения;

д) установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиента с Заявлениями.

5.8.3. Правила возврата Билетов по инициативе Музея.

5.8.3.1. 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.

5.8.3.2. 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.

5.9. Дата Возврата Платежа.

5.9.1. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств с транзитного счета банка-эквайера. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

6. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

6.1. 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.

6.2. Обработка данных Клиента осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства РФ. Музей обрабатывает данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом.

Музей принимает все необходимые и разумные меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа и распространения.

6.3. Принимая условия Пользовательского соглашения 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 27.07.2006г № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.4. Музей не проверяет достоверность предоставленных Клиентом данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент предоставляет достоверные и достаточные данные по вопросам, предлагаемым в процессе оформления Заказа, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных данных несёт Клиент.

6.5. Музей вправе использовать предоставленную Клиентом информацию в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства (в том числе в целях предупреждения и/или пресечения незаконных и/или противоправных действий Клиента).

Раскрытие предоставленной Клиентом информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

6.6. Клиент несет ответственность за нераспространение информации о Номере и деталях своего Заказа.

6.6.1. В случае выдачи Заказа в кассе по номеру Заказа лицу, назвавшему Номер заказа, но не являющемуся Клиентом, и прохода этого лица по Билету на Мероприятие, Музей ответственности не несет.

6.6.2. Музей не несет ответственности за случаи прохода по Электронному билету лица, не являющегося Клиентом, на Мероприятие и вправе отказать в проходе на Мероприятие всем предъявителям билетов с одинаковым штрих-кодом.

7. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

7.1. 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.

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

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

7.4. 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.

7.5. 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.

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

7.7. Ответственность Музея перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

7.8. 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.

7.9. Музей не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Платежной системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. 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.

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

8.3. 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.

8.4. 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.