

**Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры
«Государственный музей истории Санкт-Петербурга»**

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Банковская карта – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, и привязанная к одному или нескольким расчётным счетам в банке. Применяется для оплаты товаров и услуг, в том числе через Интернет, с использованием бесконтактной технологии.

Билет, электронный билет - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право посетителя на посещение зрелищного мероприятия, проводимого организацией исполнительских искусств или музеем

Экскурсионная путевка, электронная экскурсионная путевка - документы по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, удостоверяющие право получения посетителем услуги по организации и проведению экскурсии, оказываемой организацией исполнительских искусств или музеем

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

Заказ – один или несколько билетов (электронных билетов) на одно Мероприятие, 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.

Кассы Музея – кассы Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный музей истории Санкт-Петербурга» (далее по тексту – Музей) (включая все филиалы музея) для продажи Билетов.

Клиент – 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.

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

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

Система (платежная система) - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства «TicketNet», обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между «Покупателями» и «Продавцом».

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

Покупка – факт оплаты заказа, подтверждаемый Электронным билетом.

Сайт – WEB-сайт Музея, расположенный по электронному адресу: <https://www.spbmuseum.ru> и предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.

Соглашение – настоящее пользовательское соглашение.

Стоимость Заказа определяется сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

Стороны, Сторона – Музей, Клиент.

Музей – Санкт-Петербургское Государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный музей истории Санкт-Петербурга».

Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard и “Мир”.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Соглашение регулирует поведение Клиента при получении информации и осуществлении Заказа при приобретении Билетов с использованием Сайта.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Музеем (далее Сторона, Стороны), регламентирует использование Клиентом Сайта Музея.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия на кнопку «Заказать» 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 ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея по адресу: <https://www.spbmuseum.ru>.

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается путем проставления галочки в соответствующем поле регистрационной формы при регистрации на Сайте.

4. РЕГИСТРАЦИЯ

4.1. При Регистрации на Сайте Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при бронировании Билетов.

Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты, принадлежащий Клиенту;
- указать действующий номер телефона, принадлежащий Клиенту;
- ввести ФИО Клиента либо ФИО иного получателя Билетов в Кассах Музея (в случае если заказ оформляется не на Клиента);
- 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 имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа 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

5.4. Клиент осуществляет вход на Мероприятие как по Билетам, выданным в кассе Музея, так и на основании Электронного билета.

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. Музей обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа. Заказ Билетов для льготных категорий граждан на Сайте не производится.

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

6.4. Музей имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг в рамках оформленного и оплаченного Заказа, с использованием средств связи, указанных Клиентом при регистрации.

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 необходимых 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. 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 unsuccessfully, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п.7.2. Соглашения.

7.2.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления заказа, ссылку на Электронный билет для его распечатывания.

7.2.5. Посещение музейных объектов по Электронному билету осуществляется методом гашения штрих-кода Электронного билета в зоне прохода на музейный объект на турникетах или автономных сканерах. Электронный билет может быть распечатан или сохранен на электронном носителе (телефоне, планшете и т.п.).

7.3. Отказ в выдаче Билетов

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

а) получения 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 ранее;

в) возврата Платежа по соответствующему Заказу на Платежное средство Клиента до момента обращения Клиента в Кассу для получения Билета по Заказу;

7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Клиенту Билетов по указанным в пп. 7.3.1. основаниям, факт неполучения Клиентом 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.

7.4. 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, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by Visa, MasterCard SecureCode) и отечественной «Мир». 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.

7.5. Аннулирование Заказа

7.5.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п.п. 7.7.3.

7.5.2. Музей имеет право в случае не получения 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 была совершена оплата данного Заказа.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, Клиент может обратиться в Музей по электронной почте по адресу: ticket_back@spbmuseum.ru

7.6.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием банковской карты, Клиент должен обращаться на электронный адрес: ticket_back@spbmuseum.ru

7.7. Правила возврата

7.7.1. Правила возврата Платежа по запросу Клиента до обмена Электронного билета (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 музея. Срок обработки запроса — 10 рабочих дней.

7.7.1.2. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен заполнить **Заявление в электронном формате (ссылка для скачивания бланка размещена на сайте музея) и отправить его по электронной почте по адресу: ticket_back@spbmuseum.ru**

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 пп. 7.7.1.2.

7.7.1.4. При принятии запроса на возврат Платежа за билеты Музея менее чем за 3 (три) дня до начала Мероприятия Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов. Возврат билетов по сеансам, а также билетов на экскурсии осуществляется **не позднее, чем за 3 дня до начала сеанса или экскурсии.**

7.7.1.5. При принятии запроса на возврат Платежа за групповую экскурсионную путевку менее чем за **7 (семь)** дней до начала Мероприятия Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Путевки.

7.7.1.6. Частичный возврат стоимости билетов из одного заказа невозможен.

7.7.2. Правила возврата Билетов по инициативе Музея.

7.7.2.1. 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.

7.7.3. Стороны пришли к соглашению, что в 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.

7.8. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. 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 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 соблюдением законодательства РФ. 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 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».

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 несёт 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 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 (ущерб), 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 Арбитражном суде г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

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.