

# ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

## ГБУК г. Москвы «Дом-музей Марины Цветаевой»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий документ – «Пользовательское соглашение» (далее – 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 пользование Клиентом услугой онлайн-продажи.

Настоящая Оферта содержит условия заказа и оплаты услуг Музея. Совершая действия по заказу/покупке/оплате/возврату билета в Музей, Клиент полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего Соглашения.

1.2. Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Дом-музей Марины Цветаевой» (далее – Музей) предоставляет возможность оплачивать билеты посредством компьютерной сети Интернет, используя для расчетов «Платежные системы». Указанная услуга по онлайн-продаже доступна Клиенту при наличии у него компьютера или иного устройства, позволяющего осуществить доступ в интернет.

Все вопросы, связанные с предоставлением прав доступа в интернет, покупкой и настройкой для этого соответствующего оборудования и программных продуктов, настоящим Соглашением не регулируются и решаются Клиентом самостоятельно.

1.3. Настоящее Соглашение разработано в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов и экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонементов и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности»
- Письмом Министерства культуры России от 15 июля 2009 г. N 29-01-39/04 «Методические указания о порядке применения, учета, хранения и уничтожения бланков строгой отчетности организациями и учреждениями, находящимися в ведении Министерства культуры Российской Федерации»;
- Положением «О Министерстве культуры Российской Федерации», утвержденном Постановлением Правительства РФ от 20.07.2011 № 590
- Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
- Постановлением Госстандарта России от 06.11.2001 №454-ст «О принятии и введении в действие ОКВЭД» (вместе с «ОК 029-2001 (КДЕС Ред.1) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности» (ред. от 31.03.2015);
- иными законодательными и нормативными актами Российской Федерации

Федерации, методическими документами.

1.4. Основные термины:

1.4.1. **Музей** – Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Дом-музей Марины Цветаевой» (ГБУК г. Москвы «Дом-музей Марины Цветаевой»).

1.4.2. **Банк-эквайер** – Банк «Сбербанк» (ПАО), осуществляющий технологическое и информационное взаимодействие, а также расчетное обслуживание Музея по операциям оплаты товаров и услуг, проведенным с помощью платежных карт в сети Интернет.

1.4.3. **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.

1.4.4. **Электронный билет** – это цифровая запись билета, которая хранится в специальной базе данных музея в электронном виде. Распечатанный на обычной бумаге электронный билет или предъявленный на экране мобильного устройства может быть использован вместо традиционного бланка билета, т.к. имеет специальный штрих-код, подтверждающий факт бронирования и оплаты электронного билета на сайте музея.

1.4.5. **Электронный заказ** – доступный к оплате через Сайт Музея комплект Билетов (один Билет) на одно Мероприятие, выбранный Клиентом на сайте, объединенный единым идентификационным номером в автоматизированной системе резервирования и продажи билетов Музея, на основании присвоения которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи.

1.4.6. **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.

1.4.7. **Мероприятие** – научно-просветительские мероприятия, в том числе: посещения выставок и постоянных экспозиций Музея, концерты, спектакли, а также любые иные события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета (электронного билета).

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

1.4.9. **Система (Платежная система)** — совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Клиентом и Музеем.

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

1.4.11. **Покупка** – факт оплаты заказа, подтверждаемый Бланком подтверждения оплаты электронного заказа.

1.4.12. **Правила платежных систем** – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard и МИР.

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

1.4.14. **Пользовательское соглашение** – соглашение, которое регулирует действия посетителя при получении информации и осуществлении заказа при приобретении электронных билетов с использованием интернет-сайта музея с целью некоммерческого (личного) использования.

1.4.15. **Бланк подтверждения оплаты электронного заказа** – направленное на электронную почту Клиента подтверждение факта осуществления Клиентом оплаты электронного заказа услуг Музея на Сайте. Бланк подтверждения оплаты электронного заказа не является Билетом и не дает права посещения Мероприятия.

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

1.4.16. **Стоимость Заказа** определяется сторонами для каждого Заказа на основе действующего Прейскуранта Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

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

1.4.18. **Кассы Музея** – касса Музея, предназначенная для получения физическими лицами Билетов по ранее оплаченному электронному заказу, расположенная по адресу Борисоглебский пер., д. 6, стр. 1 (цокольный этаж Музея).

1.4.19. **День посещения** – день фактического получения услуг Музея (посещения Мероприятия).

1.4.20. **Стороны** – Музей, Клиент.

## **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 «Купить билет» и одновременного выражения согласия Клиента с условиями настоящего Соглашения в процессе оформления Электронного заказа.

3.2. Музей оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Клиента и предупреждает Клиента о том (а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем), что при

каждом новом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений.

3.3 Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея по адресу: [www.dommuseum.ru](http://www.dommuseum.ru) и портале [mos.ru](http://mos.ru)

3.4. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается отметкой поля «Я принимаю условия пользовательского соглашения».

#### **4. ПРАВИЛА ПОКУПКИ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ**

4.1. Валютой списания денежных средств с банковской карты Клиента и возврата денежных средств на банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.

4.2. После выбора необходимых билетов Клиент приступает к оформлению Заказа и заполняет все поля регистрационной формы (электронной анкеты).

Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты Клиента (e-mail);
- указать действующий номер мобильного телефона, принадлежащего Клиенту;
- ввести ФИО получателя билетов;
- подтвердить принятие условий пользовательского соглашения (см. п. 3.4. настоящего Соглашения);
- дать согласие на обработку персональных данных.

4.3. В любой момент до совершения платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного Заказа, если какие-либо условия Соглашения являются для него неприемлемыми.

4.4. Для оплаты Клиент автоматически перенаправляется на сайт Банка-эквайера для проверки данных Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа.

4.5. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, бланк Электронного билета с номером Заказа для сохранения его в электронном виде.

4.6. Электронный заказ или электронный билет считается доставленным, если письмо-уведомление о его успешной оплате было отправлено почтовым сервером Единой билетной системы Музея. Если указанное уведомление не доставлено Посетителю, это не может служить подтверждением отсутствия отправки Заказа, так как не зависит от действий Музея.

4.7. Клиент осуществляет вход на Мероприятие по электронному билету, распечатанному самостоятельно или зафиксированному в электронном виде, предъявив для сканирования код, указанный на электронном билете.

4.8. 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.

4.9. Музей обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа. При наличии в продаже на сайте Билетов для льготных

категорий граждан, Билеты являются действительными при предъявлении документа, удостоверяющего право на льготу.

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

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

4.12. Музей вправе аннулировать Заказы Пользователя, нарушающего условия данного Соглашения.

## **5. ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ**

5.1. В случае отказа посетителя от получения услуг музея по инициативе посетителя, либо по причинам, связанным с болезнью посетителя, либо в связи со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом РФ, посетитель вправе обратиться с заявлением о возврате электронного билета и возмещении денежных средств за неиспользованный электронный билет, содержащим в том числе согласие на обработку персональных данных посетителя (далее - заявление о возврате). Форма заявления о возврате утверждена Министерством культуры РФ.

5.2. Перечень документов, прилагаемых к заявлению о возврате, которые посетитель должен предоставить в музей, определен Постановлением Правительства РФ от 18 сентября 2020 г. № 1491 "Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения".

5.3. Возврат неиспользованного электронного билета осуществляется в соответствии с Порядком возврата билетов согласно 5.10. настоящего Соглашения.

5.4. Возврату подлежат электронные билеты, приобретенные на сайте, после оформления заявления клиентом и предоставлении указанных в Соглашении документов.

5.5. Музей имеет право вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, разместив на интернет-сайте.

5.6. 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 и информационным письмом, отправленным на электронную почту, указанную при оформлении покупки билета.

5.7. Возврат Платежа за электронный билет проводится только до получения

Билетов в Кассе Музея, либо до сканирования электронного билета. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

5.8. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен заполнить заявление, выбрав необходимую форму (далее – Заявление):

- [Заявление о возврате по инициативе посетителя;](#)
- [Заявление о возврате в связи с болезнью посетителя;](#)
- [Заявление о возврате в связи со смертью члена семьи посетителя или его близкого родственника в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации](#)

5.9. Заполненный Бланк Заявления необходимо отправить по электронной почте по адресу: **dommuseum@mail.ru**. Заявление должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа.

Размер денежных средств, подлежащих возврату посетителю за неиспользованный электронный билет на экскурсию, мероприятие, проводимое Музеем (концерт, спектакль, лекция и т.д.) рассчитывается Музеем в соответствии с положениями, предусмотренными ст. 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре.

5.10. Требования к правомерности на осуществление возврата

Причина и сроки возврата	Размер возмещения стоимости билета, абонеента или экскурсионной путевки	Основание и условие возврата
Отмена/замена/перенос мероприятия по инициативе Музея	100%	С согласия посетителя
Отказ посетителя от посещения мероприятия по уважительным причинам: болезнь, смерть члена семьи или близкого родственника, форсмажорные обстоятельства (эпидемии и т.п.)	100%	При предоставлении документов, подтверждающих обстоятельства отказа от посещения мероприятия по перечню и в сроки, предусмотренные постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491
Отказ Посетителя от посещения мероприятия до его проведения по иным причинам:		Федеральный закон от 18.07.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»
- за 10 и более дней	100%	
- за 5-9 дней	50%	

- за 3-4 дня	30%
- менее чем за 3 дня	денежные средства не возвращаются

5.11. Покупатель вправе отказаться от посещения выставки (в режиме самостоятельного осмотра) Музея, осуществить возврат билета и получить обратно 100% от цены билета не позднее времени начала сеанса посещения.

5.12. По получении Заявления на возврат по электронной почте, Музеем в адрес отправителя направляется автоматическое сообщение о доставке. В случае, если сообщение о доставке не получено, необходимо обратиться в Музей по указанному в п. 6.6. телефону, электронной почте, за подтверждением доставки. В противном случае, Музей не несет ответственности за недоставку заявления в адрес Музея.

5.13. Обработка Заявлений на осуществление Возврата Платежа осуществляется с понедельника по пятницу с 12 до 17 часов по Московскому времени. Срок обработки запроса – 10 (Десять) рабочих дней.

5.14. Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются Музеем в день их получения. В отсутствии необходимых данных, указанных в заявлении, в том числе паспортных данных, мобильного номера телефона, электронной почты, заявление не принимается и остается без рассмотрения.

5.15. При принятии Заявления на возврат Платежа позднее сроков, указанных в п.п. 5.10. Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

5.16. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат Платежа производится только за все билеты, заказанные и оплаченные на сайте Музея, входящие в Заказ.

5.17. Неиспользованный билет не дает права посещения Музея в другое время и дни.

## **6. ОТКАЗ В ВЫДАЧЕ БИЛЕТОВ**

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

а) при получении информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Клиента;

б) если Билеты по соответствующему Заказу были выданы Клиенту либо лицу, указанному Клиентом в качестве Получателя ранее;

в) в случае невозможности идентифицировать личность Получателя;

г) возврата Платежа по соответствующему Заказу на Банковскую карту Клиента до момента обращения Клиента или Получателя для получения Билета по Заказу;

д) отсутствия в Единой билетной системе Музея данных об оплате

Электронного заказа на дату обращения;

е) отсутствия документов, подтверждающих право на льготу, при получении билетов для льготной категории посетителей.

6.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Билетов по указанным в 5.1. основаниям, факт неполучения Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу, если не будут устранены обстоятельства, послужившие основанием для отказа в выдаче Билета в срок, установленный для получения Билетов по Заказу.

6.3. Приобретение билетов (электронных билетов) по Пушкинской карте допускается только на владельца Пушкинской карты. При посещении Музея предоставляется документ (паспорт), удостоверяющий личность.

6.4. Безопасность платежей.

6.4.1. Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственной Банковской карты. Безопасность Платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International, MasterCard Worldwide и МИР. Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

6.5. 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.

6.6. В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефону: +7 (495) 697 59 97(в часы работы музея) или по электронной почте по адресу: dommuseum@mail.ru

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

## **7. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

7.1. 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.

7.2. 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 меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа и распространения.

7.3. Принимая Пользовательское соглашение 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».

7.4. 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 форме регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных данных несёт Клиент.

7.5. 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.

7.6. Клиент несет ответственность за нераспространение информации о номере и деталях своего Заказа.

7.7. Музей не несет ответственности за случаи прохода по электронному билету лица, не являющегося Клиентом, и вправе отказать в проходе всем предъявителям билетов с одинаковыми штрих-кодами.

## **8. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

8.1. 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.

8.2. Музей не несет ответственности по договорам между Клиентом и третьими лицами.

8.3. 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.

8.4. 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.

8.5. 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.

8.6. Музей не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате Платежей Клиента.

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

8.8. 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.

8.9. Музей не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

## **9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

9.1. 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.

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

9.3. 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.

9.4. 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