

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. Основные термины

- 1.1. Билет – документ, 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» - документ, формируемый билетной системой Музея, защищенный специальным QR-кодом, подтверждающий право его владельца на посещение указанного в Электронном билете Мероприятия.
- 1.2. Возврат – оформленный должным образом в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа Музеем на Платежное средство Клиента.
- 1.3. Заказ (Электронный заказ) – один или несколько Билетов на Мероприятия, выбранные Клиентом и объединенные в билетной системе единым уникальным номером (номер заказа), на основании которого осуществляется продажа выбранных Билетов.
- 1.4. Квитанция — документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты билетов на Сайте. Квитанция на Электронный билет не является Билетом и не дает права посещения Мероприятий.
- 1.5. Клиент – физическое лицо (Пользователь), достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, использующий Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, использующий Сайт для оплаты билетов. Покупку в отношении лиц, не достигших указанного возраста, могут совершить совершеннолетние Клиенты.
- 1.6. 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.
- 1.7. Музей — Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей».
- 1.8. Оплата – передача денежных средств с помощью Платёжного средства по соответствующему Заказу.
- 1.9. Подтверждение Заказа – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.
- 1.10. Печатная копия электронного билета – распечатанная на бумажном носителе копия электронного билета, подтверждающая факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте Музея. Печатная копия электронного билета является Билетом и дает право посещения Мероприятия Музея.
- 1.11. Покупка – факт успешного формирования и Оплаты Заказа, подтверждаемый Электронным билетом, на основании которого осуществляется право посещения Мероприятия.
- 1.12. Платеж — перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Музея с помощью Платежного средства.
- 1.13. Платежное средство – действительные Банковские карты, принадлежащие Клиенту. Под Банковской картой Клиента в контексте Соглашения понимается любая платежная карта, посредством которой Клиентом или любым третьим лицом, действующим от имени Клиента на законных основаниях, производится оплата Заказа Клиента, и разрешенная к использованию на Сайте.
- 1.14. Получатель — Клиент, совершивший Платеж.
- 1.15. Пользователь — физическое лицо, использующее Сайт для получения информации.
- 1.16. Сайт — WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: <https://yarartmuseum.ru/>, предназначенный для размещения информации и покупки Билетов.

- 1.17. Соглашение — настоящее Пользовательское соглашение.
- 1.18. Стоимость Заказа определяется на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.
- 1.19. Стороны – Музей, Клиент, Пользователь, Получатель.

2. Предмет Соглашения

- 2.1. Соглашение регулирует действия Клиента при получении информации и осуществлении покупки билетов Клиентом с использованием Сайта Музея.
- 2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем, регламентирует использование Клиентом Сайта Музея и является в соответствии со ст. 426-428 Гражданского Кодекса РФ – публичным договором присоединения. Музей оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми положениями гражданского законодательства РФ.
- 2.3. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

3. Вступление Соглашения в силу

- 3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия Клиентом кнопки «Оформить заказ», 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.
- 3.3. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея (<http://yarartmuseum.ru>).
- 3.4. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается отметкой поля «Согласен с условиями Пользовательского соглашения», а также путем фактического использования Сайта.

4. Права и обязанности сторон

- 4.1. Клиент вправе:
 - 4.1.1. Самостоятельно из официальных источников Музея получать информацию о Мероприятии, о ценах, правилах реализации билетов, об иных услугах в связи с проведением Мероприятия, самостоятельно принимать решение о приобретении Билета путем полного и безоговорочного принятия условий настоящего Соглашения;
 - 4.1.2. Осуществлять Покупку на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
 - 4.1.4. Посещать Мероприятия Музея на основании 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.
 - 4.2.5. Предоставить на контроле Музея все данные Электронного билета на бумажном или электронном носителе в читаемом виде.
 - 4.2.6. Заранее ознакомиться и соблюдать правила посещения Музея и Мероприятия.
 - 4.2.7. Предоставить информацию о персональных данных, необходимую для пользования Сайтом.
- 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, правилах реализации Билетов, 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 покупку Билетов через Сайт Музея и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

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 Билетов на Сайте Музея и их использования

5.1. Пользователь несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на Сайте под его именем, и обязан немедленно уведомить Музей любым доступным способом о случае несанкционированного его использования.

5.2. Клиентам, относящимся к льготным категориям граждан, право посещения Мероприятий Музея с использованием льгот предоставляется только на основании Бумажного билета, приобретаемого в кассе Музея. При покупке и предъявлении (использовании) электронных билетов льготы не предоставляются.

5.3. Порядок совершения покупки на Сайте Музея.

5.3.1. 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 «Оформить заказ».

Перед началом процедуры оформления Заказа Клиент должен убедиться, что указанные им данные получателя являются достоверными и правильными, или привести их в необходимое соответствие.

5.3.2. 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.

5.3.3. 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. 5.3.

5.3.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, Электронный билет для его распечатывания или сохранения в мобильном устройстве.

5.3.5. 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 оформления и оплаты Заказа, не доставлены Посетителю, это не может служить подтверждением отсутствия отправки Заказа, так как не зависит от действий Музея.

5.4. Особенности отдельных видов электронных билетов:

5.4.1. Электронный билет на посещение экспозиции Музея предоставляется с открытой датой и дает право разового посещения постоянной экспозиции в любой день до окончания календарного года, в котором приобретен билет.

5.4.2. Электронный билет на посещение выставок предоставляется с открытой датой и дает право разового посещения временных выставок в любой день, не позднее срока окончания выставки.

5.5. Музей вправе отказать Клиенту в проходе по Билету в случае не соблюдения правил посещения Музея. Актуальные Правила посещения постоянно размещены на Сайте Музея.

5.6. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа, в соответствии с разделом 6 настоящего Соглашения.

5.7. Правила использования электронного билета:

5.7.1. Электронный билет предоставляет Получателю право однократного прохода через систему контроля на указанное в Билете мероприятие. Для прохода на мероприятие Музея Получатель предъявляет контролеру копию электронного билета для считывания QR-кода.

5.7.2. Копия электронного билета может быть распечатана на бумаге в формате А4, либо отсканирована или иным образом сохранена в виде изображения на электронном устройстве (телефон, смартфон и пр.). Качество (разрешение) изображения должно позволять осуществить считывание QR-кода копии электронного билета используемым Музеем оборудованием. В случае невозможности считывания QR-кода по причине некачественного изображения или ветхости бумажной копии электронного билета, контролер вводит уникальный номер QR-кода вручную.

5.7.3. Квитанцию распечатывать не требуется, она подтверждает покупку билета и распечатывается Клиентом по мере необходимости.

5.7.4. Копия электронного билета действительна для одного лица и не требует обмена на оригинальный билет. Исключением являются ситуации, если возможность считать QR-код отсутствует по причине технических сбоев в работе оборудования Музея. В данном случае, Клиенту необходимо обменять электронный билет в кассе Музея на оригинальный билет.

5.8. Безопасность платежей.

Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственного Платежного средства.

5.9. Аннулирование Заказа.

Музей имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Платежной системы аннулировать Заказ через 30 минут после его оформления Клиентом на Сайте.

5.10. Информационная поддержка Клиентов.

В случае возникновения вопросов в процессе оформления Заказа Клиент может обратиться в Музей по телефону (4852)72-92-87 в рабочие дни с 10:00 до 16:30 или по электронной почте info@yarartmuseum.ru. Оформление Заказов на покупку билетов и запросов на Возврат Платежей по телефону не производится.

6. Правила возврата Платежа.

6.1. Возврат Платежа за оплаченный неиспользованный Электронный заказ проводится только за Заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

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

6.3. 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.6.7. настоящего Соглашения.

6.4. Для осуществления Возврата Платежа Клиент должен заполнить форму «Заявление», размещенную на сайте Музея в разделе «Документы/Финансовые документы» и отправляет ее по электронной почте по адресу: info@yarartmuseum.ru. Заявление должно быть отправлено с того же адреса электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа, не позднее срока возврата

6.5. Обработка заявлений на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 16 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, изложенных в п. 6.4. Срок обработки запроса — 10 рабочих дней.

6.6. 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.

6.7. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, возврат билета осуществляется в размере 100% стоимости билета.

6.8. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия, посетитель имеет право при возврате билета:

- не позднее чем за десять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, до дня окончания срока выставки или до дня истечения срока действия билета на экспозицию получить обратно 100% цены билета;
- менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения зрелищного мероприятия, до дня окончания срока выставки или до дня истечения срока действия билета на экспозицию получить обратно не менее 50 процентов цены билета;
- менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, до дня окончания срока выставки или до дня истечения срока действия билета на экспозицию получить обратно не менее 30 процентов цены билета;
- в случае отказа посетителя от посещения мероприятия менее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, до дня окончания срока выставки или до дня истечения срока действия билета на экспозицию стоимость билета не возвращается.

6.9. Возврат стоимости Электронного билета, приобретенного с применением электронной билетной системы Музея (онлайн, с использованием сайта Музея) возможен, только при наличии кассового чека или чека БСО (онлайн-покупка). Возврат Платежа осуществляется на Платежное средство Клиента, использованное при оплате билетов на Сайте Музея в течение 20 рабочих дней.

6.10. Музей не принимает к Возврату Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов (в том числе скидки).

6.11. При Возврате Платежа в случае отмены Мероприятия по инициативе Музея 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.

6.12. 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.

6.13. 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 и разумные меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа и распространения.

7.3. 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 27.07.2006 № 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 процессе оформления Заказа, 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, на Мероприятие и вправе отказать в проходе на Мероприятие всем предъявителям билетов с одинаковым QR-кодом.

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 никакой ответственности ни по каким договорам между Клиентом и третьими лицами.

8.3. 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.

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 и Возвратов банками и иными организациями.

8.7. 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 Платежной 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.