

Утверждаю:



Директор  
Российского этнографического музея  
Ю.А. Купина  
«06» июля 2020 г.

## **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ** **Федерального государственного бюджетного учреждения культуры** **«Российский этнографический музей»**

Разработано в соответствии с требованиями Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации от 07.02.1997 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», нормами «Основ законодательства Российской Федерации о культуре», утвержденными ВС РФ 09.10.1992 г. № 3612-1, Федеральным законом от 18.07.2019 № 193-ФЗ, Уставом Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Российский этнографический музей».

Настоящее Пользовательское Соглашение доводится до сведения неограниченного круга лиц путем размещения на официальном сайте Музея [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru). Совершая действия по покупке услуг Музея, Клиент полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего Соглашения.

### **1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

1.1. **Музей** – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Российский этнографический музей».

1.2. **Клиент (Покупатель, Посетитель, Пользователь)** – дееспособное 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. **Сайт** – Официальный интернет сайт Музея, размещенный по электронному адресу: [www.ethnomuseum.ru](http://www.ethnomuseum.ru), содержащий, в том числе, инструменты для оформления Электронных заказов и взаимодействия с Платежной системой для их оплаты.

1.5. **Кассы Музея** – касса Музея, предназначенная для внеочередного получения физическими лицами Билетов по заранее оплаченному

Электронному заказу, расположенная по адресу: 191186, Санкт-Петербург ул. Инженерная, д.4/1.

1.6. **Мероприятие** – научно-просветительские мероприятия, в том числе: посещение Музея, экскурсии, а также любые иные события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета.

1.7. **День посещения** – день фактического получения услуг Музея.

1.8. **Интервал посещения** – временной период, исчисляемый в календарных днях, начиная с даты, выбранной Клиентом при оформлении Электронного заказа, в течение которого Клиент либо лицо, указанное Клиентом в качестве получателя Билета, имеет право посетить Мероприятие.

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

1.10. **Билет** - документ, содержащий штрих-код, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Музея, Мероприятия. Билет выполняется в соответствии с формой, установленной для конкретного вида услуги на бланке строгой отчетности (далее - БСО), форма которого утверждена Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 17 декабря 2008 г. № 257.

1.11. **Электронный билет–документ**, формируемый посредством автоматизированной Билетной системы– 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 штрих-код, подтверждающий факт оплаты Билета на Сайте.

1.12. **Бланк строгой отчетности (БСО)** – первичный учетный документ, приравненный к Кассовому чеку, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением автоматизированной системы для бланков строгой отчетности в момент расчета между Музеем и Клиентом за оказанные услуги, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.13. **Кассовый чек** – БСО, первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и/или отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между Музеем и Покупателем (Клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

1.14. **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.

1.15. **Банк-эквайер** – банк, осуществляющий технологическое и информационное взаимодействие, а также расчетное обслуживание Музея по операциям оплаты товаров и услуг, проведенным с помощью платежных карт в сети Интернет.

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

1.17. **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.

1.18. **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.

1.19. **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 Музея, Мероприятия. Бланк Электронного заказа служит для поиска ранее оплаченного заказа Клиента в автоматизированной системе резервирования и продаж билетов с целью формирования в кассе Музея в день посещения Билетов в соответствии с составом оплаченного Электронного заказа.

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

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

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

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

1.24. **Стоимость Заказа** определяется Сторонами для каждого Заказа на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

1.25. **Оплата Заказа** – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.

1.26. **Покупка** – факт успешного Бронирования и Оплаты Электронного заказа, подтверждаемый Электронным билетом, на основании которого осуществляется посещение Музея, Мероприятия, а также право получения Бумажного билета в кассе Музея.

1.27. **Возврат** – возвращение в соответствии с условиями настоящего Соглашения стоимости Электронного заказа/стоимости Билета.

1.28. **Соглашение** – настоящее Пользовательское Соглашение.

1.29. **Получатель** – физическое лицо, являющееся получателем Билетов в Кассах Музея согласно данным, указанным Клиентом в Заказе.

## **2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Соглашение регулирует отношения между Клиентом и Музеем при оформлении и оплате Клиентом Заказа с использованием Сайта. Соглашение является договором между Клиентом и Музеем (далее по отдельности именуемые «Сторона», а совместно – «Стороны»), регламентирует использование Клиентом Сайта Музея и является в соответствии со ст. 426-428 Гражданского кодекса РФ публичным договором присоединения.

## **3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия кнопки «Заказать» 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. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея.

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается отметкой поля «Согласен(-на) с условиями Пользовательского Соглашения, при этом даю согласие на обработку персональных данных» и размещением своего электронного адреса в регистрационной форме при оформлении Заказа. До получения согласия Клиента поля формы неактивны.

## **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 настоящего Соглашения.

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 Музей, Мероприятия Музея на основании Электронного Билета. бесплатный онлайн Билет может быть приобретен только в составе единого заказа с любым платным билетом - полным или льготным.

4.1.5. Клиент не имеет права 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 возможные изменения в настоящем Соглашении, а также правилах и условиях приобретения Билетов на Сайте Музея.

4.2.3. 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. Предъявлять на контроле или в кассе Музея все данные Электронного билета или Заказа на бумажном либо электронном носителе в виде, пригодном для прочтения.

4.2.5. 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 Клиента, 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 Музея, Мероприятия по Билету в случае нарушения Клиентом условий настоящего Соглашения, правил посещения Музея, Мероприятия.

#### **4.4. Музей обязан:**

4.4.1. Предоставить Клиенту полную и достоверную информацию о Музее, 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. Указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа.

4.4.4. 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 2 (два) 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 unsuccessfully, Клиент вправе оформить новый Заказ.

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 Клиенту, это не может служить подтверждением отсутствия отправки Заказа, так как не зависит от действий Музея.

5.2.8. 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) отсутствия в Билетной системе Музея данных об оплате Электронного заказа на момент обращения.

5.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Билетов по указанным в п. 5.3.1 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.

#### **5.4. Отказ в проходе по Билету**

5.4.1. Музей вправе отказать Клиенту в проходе по Билету в случае несоблюдения правил посещения Музея. Актуальные Правила посещения размещены на официальном сайте Музея ([www.ethnomuseum.ru/posetitelyu/oficialnaya-informaciya/#dokumenty-muzeya](http://www.ethnomuseum.ru/posetitelyu/oficialnaya-informaciya/#dokumenty-muzeya)).

#### **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 (3D-Secure: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**

В случае возникновения вопросов, связанных с оформлением Заказа и осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефону (812)

570-54-21 (со вторника по воскресенье с 10.00 до 17.00), (812) 571-25-01 (с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00) или по электронной почте по адресу: [refund@ethnomuseum.ru](mailto:refund@ethnomuseum.ru)

## 5.8. Правила возврата

### 5.8.1. Правила возврата Платежа за оплаченный Электронный заказ

5.8.1.1. Возврат Платежа за оплаченный неиспользованный в течение срока действия, не позднее даты посещения Электронный заказ осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

5.8.1.2. Возврат платежа проводится только за Заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и до получения Билетов в Кассах Музея.

5.8.1.3. Возврат Платежа осуществляется за все Билеты, входящие в Заказ. Если часть Билетов в Заказе использована, то возврат оставшихся неиспользованных Билетов невозможен, кроме случаев, указанных в п.5.8.1.8.

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

5.8.1.5. Для осуществления Возврата Платежа Клиент заполняет заявление на возврат (далее – Заявление) в электронной форме (бланк [Заявления на возврат](#)) и отправляет по электронной почте по адресу [refund@ethnomuseum.ru](mailto:refund@ethnomuseum.ru). Заявление должно быть отправлено с того же адреса электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа, не позднее срока возврата (не позднее чем за 1 час до окончания работы Музея). Временем получения Заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея. Музей оставляет за собой право отказать в удовлетворении Заявления, поступившего позже указанного срока.

5.8.1.6. При получении Заявления на возврат на электронную почту Музея, указанную в п. 5.8.1.5., 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., за подтверждением доставки. В противном случае Музей не несет ответственности за недоставку заявления в адрес Музея.

5.8.1.7. Обработка Заявлений на осуществление Возврата Платежа осуществляется с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00 часов по Московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п. 5.8.1.5 Срок обработки запроса – до 5 (пяти) рабочих дней.

5.8.1.8. В соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, в случае Возврата Заказа позже сроков, указанных в п.5.8.1.5 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, 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.

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

5.8.1.10. 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, а также сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства (в случае болезни члена семьи).

5.8.1.11. 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 наступила не более чем за 10 дней до даты посещения, указанной на билете, а также сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

5.8.1.12. Для оформления Возврата в ситуациях, предусмотренных п.5.8.1.8., Клиенту необходимо направить в Музей на электронный адрес [refund@ethnomuseum.ru](mailto:refund@ethnomuseum.ru) Заявление установленной формы, сканы или фотографии документов, подтверждающих причины отказа от Заказа (в соответствии с п.5.8.1.10. или п.5.8.1.11.), и документа, удостоверяющего личность. Срок рассмотрения Заявления и уведомления Клиента о принятом решении – до 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Заявления. Временем получения заявления считается время поступления Заявления на электронный адрес Музея.

5.8.1.13. 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).

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

а) Клиентом не представлены документы, предусмотренные п. 5.8.1.5. или 5.8.1.12. настоящих Правил;

б) Клиентом не соблюдены сроки подачи Заявления, предусмотренные п. 5.8.1.5. или 5.8.1.8. настоящих Правил;

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

г) установлен факт систематического (более двух раз в месяц) обращения Клиента с Заявлениями о Возврате Билетов.

## **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. Возврат Платежа осуществляется за все Билеты, входящие в Заказ. Если часть Билетов Заказа, полученных по Электронному заказу в кассе Музея, использована, то Возврат оставшихся неиспользованных Билетов невозможен, кроме случаев, указанных в п.5.8.2.8.

5.8.2.3. 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.

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

5.8.2.5. 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.

5.8.2.6. Заявление на возврат с Билетами, полученными по Электронному заказу в кассе Музея, Клиент подает в кассу не позднее, чем за 1 час до окончания работы кассы Музея.

5.8.2.7. 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 5 (пяти) рабочих дней со дня получения Заявления.

5.8.2.8. В соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, в случае Возврата Билетов, полученных по Электронному заказу в кассе Музея, позже сроков, указанных в п. 5.8.2.6. 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, 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.

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

5.8.2.10. 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).

5.8.2.11. 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 (десять) дней до даты посещения, указанной на билете, и сканы или фотографии документов, подтверждающих степень родства.

5.8.2.12. Для оформления Возврата в ситуациях, предусмотренных п.5.8.2.8., Клиенту необходимо направить в Музей на электронный адрес [refund@ethnomuseum.ru](mailto:refund@ethnomuseum.ru) Заявление установленной формы, сканы или фотографии бумажных Билетов, полученных по Электронному заказу в кассе, документов, подтверждающих причины отказа от Заказа (в соответствии с п.5.8.2.10. или п.5.8.2.11.), 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 Клиент в срок не позднее 30 (тридцати) дней обращается в кассу Музея с оригиналами неиспользованных Билетов, полученных по Электронному заказу в кассе Музея, для Возврата Стоимости Заказа.

5.8.2.13. 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).

5.8.2.14. 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 федеральным органом исполнительной власти, либо элементы оформления билета не соответствуют элементам оформления, установленным Музеем, либо билет содержит исправления или является поддельным;

б) Клиентом не предоставлены документы, предусмотренные п. 5.8.2.5. или 5.8.2.12. настоящих Правил;

в) Клиентом не соблюдены сроки подачи Заявления с Билетами, полученными по Электронному заказу в кассе Музея, предусмотренные в п. 5.8.2.6. или п. 5.8.2.8. настоящих Правил;

г) смерть члена семьи или близкого родственника Клиента наступила позднее дня посещения, указанного на Билете или за 10 (десять) 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. Билет с открытой датой**

5.9.1. Билет на услугу с открытой датой (посещение экспозиций, выставок) дает право разового посещения постоянной экспозиции, временных выставок в любой рабочий день Музея, пока не будет погашен контроль Билета, но не позднее срока окончания действия Билета или выставки (в случае приобретения билета на конкретную выставку).

### **5.10. Дата Возврата Платежа**

5.10.1. 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 27.07.2006 № 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 ответственности за правильность использования Сайта Клиентом, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

7.2. Музей не несет ответственности по 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 предпринимают 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.