

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. **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.
- 1.2. **Банк-эквайер** — это кредитная организация, которая предоставляет услуги эквайринга, то есть обеспечивает прием безналичных платежей в торговых точках и интернет-магазинах.
- 1.3. **Билет** — документ, изготовленный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Мероприятий.
- 1.4. **Возврат** — возвращение стоимости Электронного билета/стоимости Билета/стоимости Заказа на условиях настоящего Пользовательского соглашения.
- 1.5. **Музей** - ГУК ТО «Тульское музейное объединение», Тульское музейное объединение (государственное учреждение культуры Тульской области, которое включает музеи различного профиля).
- 1.6. **Заказ** — один или несколько Билетов на одно Мероприятие, экспозицию, выставку, выбранных Клиентом из Системы и объединенных в Системе общим идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи в Системе.
- 1.7. **Кассы Музея** — кассы музеев ГУК ТО «Тульское музейное объединение» для продажи Билетов.
- 1.8. **Клиент** — физическое лицо, или уполномоченный представитель юридического лица, совершающие операции с Банковской картой на основании договора с банком-эмитентом, прошедшие регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и заказа Билетов.
- 1.9. **Мероприятие** — научно-просветительские мероприятия, выставки, концерты в зале или на открытой площадке, экскурсии, а также любые иные мероприятия, проводимые музеями Тульского музейного объединения с конкретной датой и временем посещения.
- 1.10. **Оплата заказа** — подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.
- 1.11. **Платеж** — перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Тульского музейного объединения с помощью Банковской карты.
- 1.12. **Покупка** — факт оплаты Заказа, подтверждаемый Электронным билетом.
- 1.13. **Правила платежных систем** — свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard, МИР, а также Систем электронных платежей.
- 1.14. **Сайт** — веб-сайт Тульского музейного объединения по электронному адресу: museum-tula.tn-cloud.ru, предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.
- 1.15. **Система (платежная система)** — совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, включающая в себя программные, аппаратные и технические средства TicketNet, обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между «Покупателями» и «Продавцом».
- 1.16. **Соглашение** — настоящее Пользовательское соглашение.
- 1.17. **Стоимость Заказа** — определяется Сторонами при каждом Заказе на основе прейскуранта, действующего в Тульском музейном объединении на момент оформления Заказа на Сайте.
- 1.18. **Стороны** — ГУК ТО «Тульское музейное объединение», Клиент.
- 1.19. **Электронный билет** — документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Заказа на Сайте. Электронный билет

является Билетом и дает право посещения Мероприятия. Электронный билет не подлежит обязательному обмену на Билет в Кассах или терминалах Тульского музейного объединения в соответствии с условиями, изложенными в настоящем Пользовательском соглашении.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 2.1. Соглашение регулирует отношения между Клиентом и Музеем в части приобретения Электронного билета.
- 2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Музеем, регламентирует использование Клиентом Сайта Тульского музейного объединения.
- 2.3. Слова и выражения, выделенные прописными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту такового, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

- 3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия на кнопку «Купить» в процессе покупки Электронного билета. Клиент становится стороной Соглашения с момента нажатия на кнопку «Купить» в процессе покупки Электронного билета.
- 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), что при каждом новом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений.
- 3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения при формировании Заказа на Сайте выражается отметкой поля «Согласен с условиями Пользовательского соглашения» и размещением электронного адреса Клиента в регистрационной форме.

4. РЕГИСТРАЦИЯ

- 4.1. При оформлении Заказа на Сайте, Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты).
- 4.2. Клиент обязан:
 - ввести ФИО плательщика;
 - указать действующий номер мобильного телефона, принадлежащий Клиенту;
 - указать действующий адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Клиенту;
 - подтвердить действующий адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Клиенту;
 - 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 Билетов на Сайте и осуществлять их Возврат 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, экспозицию, выставку по Билетам, выданным в Кассах Музея, терминалах Музея или на основании Электронного билета.
- 5.5. Клиент обязуется при посещении музея соблюдать санитарные и иные обязательные требования, правила посещения музеев Тульского музейного объединения размещенные на его официальном сайте.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

- 6.1. Музей предоставляет Клиенту возможность осуществлять заказ Билетов на Сайте Тульского музейного объединения и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 6.2. Музей обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа.
- 6.3. Музей имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.
- 6.4. Музей имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением Заказа).

7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. Валюта Платежа и Возврата.

- 7.1.1. Валютой в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.
- 7.1.2. Валютой Возврата 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 «Купить» 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 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.
- 7.2.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Электронный билет.
- 7.2.5. Билет на услугу с конкретной датой (посещений экспозиций, выставок, концертов, экскурсий и т.д.) дает право разового посещения Мероприятия в день, указанный в электронном билете.
- 7.2.6. Для осуществления прохода в Музей Клиенту необходимо предъявить на контроле штрих-код Электронного билета, полученный в электронном письме при осуществленной оплате Заказа. Штрих-код возможен для предъявления как в печатном, так и в электронном виде.
- 7.2.7. Для осуществления прохода в Музей по льготному Электронному билету Клиент обязан предъявить документ, подтверждающий льготу.
- 7.2.8. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа, в соответствии с п. 7.7 настоящего Соглашения.

7.3. Отказ в выдаче Билетов

- 7.3.1. Музей имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в следующих случаях:
- а) при получении информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты или Системы электронных платежей Клиента;
 - б) если Билеты по соответствующему Заказу были выданы Клиенту ранее;
 - в) если Платеж по соответствующему Заказу возвращен до момента посещения Клиентом Музея.
- 7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музея выдать Клиенту Билеты по указанным в п. 7.3.1 причинам это достаточное основание для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.
- 7.3.3. Если Клиент не осуществил проход по Электронным билетам по соответствующему Заказу в срок, указанный в пп. 7.2.5, то это достаточное основание для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.4. Безопасность платежей

7.4.1. Безопасность Платежей обеспечивается за счет выполнения Банком-эквайером всех требований стандартов PCI DSS. Обработка полученных конфиденциальных данных Клиента 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 имеет право аннулировать Заказ через 2 (два) часа после начала оформления Заказа на Сайте в случае отсутствия шагов по оформлению Заказа или через 1 (один) час после начала процедуры его Оплаты Клиентом на Сайте с помощью Системы в случае не получения подтверждения об успешном Платеже от Системы.

7.5.2. Музей вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении Заказа. Стоимость Заказа при этом возвращается на Банковскую карту Клиента, при помощи которой был совершен соответствующий Платеж, в соответствии с п. 7.2.3 настоящего Соглашения.

7.6. Информационная поддержка Клиента

7.6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может направить вопрос на электронный адрес ГУК ТО «Тульского музейного объединения»: gukto.oikhm@tularegion.org

7.6.2. С вопросами, претензиями и пожеланиями, связанными с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты, Клиент может обратиться в службу технической поддержки Банка-эквайера по телефону 8 800 333 00 17 (АО «Газпромбанк»), 900 (ПАО «Сбербанк»).

7.7. Правила возврата

Возврат денежных средств за не оказанные услуги Музеем осуществляется в соответствии с «Основами законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) и Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 N 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».

7.7.1. В случае отказа Клиента от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Клиента либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Клиент направляет Музею соответствующее заявление о Возврате не позднее дня проведения мероприятия, на которое Клиентом приобретен Билет.

В случае невозможности представления Клиентом в срок, указанный в п. 7.7.1. необходимых документов, Клиент представляет такие документы в течение 14 дней со дня проведения мероприятия при условии, что заявление о Возврате представлены Клиентом в срок, указанный в п. 7.7.1.

7.7.2. В случае отказа Клиента от посещения мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 7.7.1. Клиент имеет право при Возврате Билета:

не позднее чем за десять дней до дня проведения Мероприятия получить обратно 100 процентов цены Билета;

менее чем за десять дней, но не позднее чем за пять дней до дня проведения Мероприятия, получить обратно не менее 50 процентов цены Билета;

менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения Мероприятия получить обратно не менее 30 процентов цены Билета.

В случае отказа Клиента от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 7.7.2., менее чем за три дня до дня проведения мероприятия Музей не возвращает стоимость Билета.

7.7.3. Порядок действий возврата Платежа за оплаченный Заказ по запросу Клиента.

7.7.3.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ, оформленный на Сайте Музея при помощи Банковской Карты, осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

7.7.3.2. После оплаты Билета через сайт, у Клиента появляется возможность заполнить электронную форму Заявления о Возврате и автоматически отправить заявку на обработку администратору Музея со своей страницы оплаченного web-заказа.

7.7.3.3. Оформление Возврата стоимости Билета производится работником Музея, на которого возложены функции администратора системы Электронного заказа Билетов.

7.7.3.4. Обработка Заявлений на осуществление Возврата Платежа осуществляется с понедельника по пятницу с 10 до 16 часов по Московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п. п. 7.7.1. и 7.7.2.

7.7.3.5. В случае отказа Клиента от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным п. 7.7.1. в срок, не превышающий 10 дней со дня приема заявления о Возврате и прилагаемых к нему документов, Музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о Возврате денежных средств за Билет либо об отказе в Возврате денежных средств Клиенту.

7.7.3.6. В случае отказа Клиента от посещения Мероприятия в связи с болезнью, Музей в течение 10 дней со дня приема заявления о Возврате и прилагаемых к нему документов осуществляет его рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 30 дней. По результатам рассмотрения заявления о Возврате и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о Возврате денежных средств за неиспользованный Билет, либо об отказе в Возврате денежных средств Клиенту.

7.7.3.7. В течение 10 дней со дня приема заявления о Возврате в связи со смертью родственника Клиента Музей осуществляет его рассмотрение. В случае необходимости указанный срок рассмотрения может быть увеличен до 20 дней. По результатам рассмотрения заявления о Возврате и прилагаемых к нему документов Музей принимает решение о Возврате денежных средств за неиспользованный Билет либо об отказе в Возврате денежных средств Клиенту.

7.7.3.8. При принятии Заявления на возврат Платежа позднее сроков, указанных в п.п. 7.7.1.; 7.7.2., Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

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

7.7.4. Правила возврата Билетов по инициативе Музея.

7.7.4.1. 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.

7.7.4.2. 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.

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 законодательством РФ. Музей обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления

Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа этих 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. Принимая Пользовательское соглашение на Сайте, Клиент дает 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 несет Клиент.

8.5. Музей вправе использовать предоставленную Клиентом 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 ответственности по договорам, заключенным 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 несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.4. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работы Сайта, однако 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.

9.5. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Музеем, или действий (бездействия) 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 за возникшие между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением споры и разногласия 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 путем переговоров они будут разрешаться в суде общей юрисдикции в соответствии с подсудностью, установленной действующим законодательством.

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.