

Условия пользовательского соглашения

Пользовательское соглашение ГБУК «Дом-музей Германа Брахерта»

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** – 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.

1.3. **Билет** – документ, изготовленный на бланке строгой отчетности (билет, экскурсионная путевка, абонемент), предоставляющий право посещения Мероприятий.

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

1.5. **Музей** – ГБУК «Дом-музей Германа Брахерта».

1.6. **Клиент (Пользователь)** – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста или уполномоченный представитель юридического лица, использующие Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшие регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и Заказа Билетов.

1.7. **Стороны** – Музей, Клиент.

1.8. **Заказ (Электронный заказ)** – доступный к оплате через Сайт Музея комплект Билетов (один Билет) на одно посещение или 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.

1.9. **Касса Музея** – касса Музея, предназначенная для оформления Билетов, расположена по адресу: г. Светлогорск, ул. Токарева, д.7

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

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

1.12. **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.

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

1.14. **Покупка** – факт оплаты заказа, подтверждаемый Бланком подтверждения оплаты электронного заказа, на основании которого осуществляется выдача билетов в Кассе музея.

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

1.16. **Сайт** – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: <https://www.hbrachert.ru/>, содержащий в том числе инструменты для оформления Электронных заказов и взаимодействия с Платежной системой для их оплаты.

1.17. **Соглашение** – настоящее пользовательское соглашение.

1.18. **Ваучер (электронный билет)** – документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте. Ваучер Заказа не является билетом и не дает права посещения Мероприятия.

1.19. **Бланк подтверждения оплаты электронного заказа** – документ на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты электронного заказа услуг Музея на Сайте. Бланк подтверждения оплаты электронного заказа не является Билетом и не дает права посещения экспозиции Музея либо Мероприятия. Бланк подтверждения оплаты электронного заказа служит для упрощения поиска ранее оплаченного заказа Посетителя 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. **Стоимость Заказа** определяется сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

1.21. **Бронь 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 «Оформить заказ» и одновременного выражения согласия с условиями настоящего Соглашения) до момента Оплаты Электронного заказа или отказа Клиента от оплаты, который может быть в частности выражен в форме отсутствия активных действий Клиента в отношении подтверждения и/или оплаты Электронного заказа.

1.22. **Интервал бездействия** - установленный данным Соглашением временной промежуток отсутствия активных действий Клиента в отношении подтверждения и/или оплаты Электронного заказа, по истечении которого Бронь Билетов прекращается (Билеты возвращаются в открытую продажу).

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

1.24. **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;

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. Музей оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми в таком случае 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 кнопки **«Оформить заказ»** 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 просматривать текст Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея по адресу: <https://www.hbrachert.ru/>

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается отметкой поля **«Согласен с условиями пользовательского соглашения»** и размещением своего электронного адреса в регистрационной форме

3.4. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, производимых Музеем, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта в любых целях, кроме как для получения информации.

4 . ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

4.1. Клиент обязуется заполнить в **поля регистрационной формы** (электронной анкеты) на Сайте при оформлении Заказа:

- указать действующий адрес электронной почты (e-mail) Клиента;
- выразить свое согласие с условиями Соглашения

4.2. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения;

4.3. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

4.4. 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 на Сайте.

4.5. Клиент осуществляет осмотр экспозиции, либо вход на Мероприятие по Билетам, выданным в кассе Музея на основании Ваучера, распечатанного на принтере или номера Ваучера.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

5.1. Музей предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Музея и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

5.2. Музей обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа.

5.3. Музей предоставляет Клиенту льготную цену для всех Билетов, которые доступны для Электронного Заказа.

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

6. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

6.1. Валютой Платежа и Возврата в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

6.2. Покупка осуществляется при оплате Банковской картой.

6.3. После выбора интересующих Билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Заказать» и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

6.4. 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.

6.5. При оформлении заказа, для проведения платежа Клиент перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа. В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена не успешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату.

6.3. При получении Музеем информации от Системы об успешном Платеже Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Ваучер для его распечатывания.

6.4. Ваучер не является самостоятельным документом, подтверждающим право Клиента на получение услуг. Клиент обязан в День посещения до момента начала оказания услуг получить Билеты Заказа в Кассе Музея в дни и часы ее работы, указанные на Сайте. Для Билетов, где указано время начала Мероприятия (осмотра, экскурсии, сеанса), получение Билетов в кассе производится не позднее 30 мин. до начала Мероприятия. Для остальных Билетов - не позднее 60 минут до закрытия Музея. По истечении указанных в настоящем пункте сроков Билеты Заказа считаются не подлежащими обмену и возврату. 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.

6.5. Для получения Билетов в кассе Музея необходимо предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт, или удостоверение личности военнослужащего, или водительское удостоверение) и распечатанный Ваучер или назвать номер Ваучера. Номер Ваучера указан в сообщении, высланном по электронной почте на адрес Клиента.

6.6. Отказ в выдаче Билетов.

6.6.1. 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 до Возврата Платежа на Банковскую карту Клиента;

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

в) в случае невозможности идентифицировать личность получателя Билетов;

г) технического сбоя программно-аппаратного комплекса, послужившего (или который может послужить) причиной для отмены Заказа;

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

е) не совпадения уникального номера заказа, либо личных данных, указанных Ваучере и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющем личность.

ж) отсутствия в автоматизированной системе резервирования и продажи билетов Музея данных об оплате Электронного заказа на дату обращения.

6.6.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Билетов по указанным в п.п. (б, в, е) п.п. 6.6.1. 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.

6.6.3. Если Билеты по соответствующему Заказу фактически не получены в кассе Музея в срок, указанный в п.п. 6.4, то данное событие является достаточным основанием 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.

6.7. Безопасность платежей.

6.7.1. Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственной Банковской карты.

6.7.2. Безопасность Платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера (СБЕРБАНКА (Публичное акционерное общество), функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами МИР, Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by VISA, Mastercard SecureCode, MirAccept). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера, сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

6.8. Информационная поддержка Клиента.

6.8.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей по телефонам: +7(40153)2-11-66 (с понедельника по пятницу с 10.00 до 17.00) или по электронной почте: brachert@mail.ru.

6.9. Возврат Платежа.

6.9.1. Возврат Билетов Электронного Заказа производится на основании Федерального закона от 18.07.2019 № 193-ФЗ "О внесении изменений в Закон Российской Федерации "Основы законодательства Российской Федерации о культуре".

6.9.2. Возврат Билетов по инициативе Музея осуществляется в случае отмены/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.

6.9.3. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и не полученные в Кассах. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую Карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

6.9.3.1. Для возврата Билетов и возмещения денежных средств за неиспользованный Билет, Клиент должен направить на адрес электронной почты brachert@mail.ru пакет следующих документов:

- Заявление на возврат денежных средств (скан/фото подписанного заявления). Скачать бланк заявления можно по [ССЫЛКЕ](#);
- Копия электронного Билета;
- Копия электронного чека.

Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа.

6.9.3.2. Запрос на возврат денежных средств принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.п.6.9.3.1. Днем приема заявления, поданного в нерабочий/выходной день, считается следующий рабочий день. Заявления, поданные после 18:00 часов (время калининградское), считаются принятыми на следующий рабочий день. Заявление о возврате в связи с отказом посетителя от посещения мероприятия рассматриваются в срок, не превышающий 10 (десяти) рабочих дней со дня приема заявления.

До истечения срока рассмотрения заявления на возврат денежных средств Музеем принимается одно из следующих решений:

- об отказе в возврате посетителю денежных средств за приобретенные билеты;
- о возврате посетителю денежных средств.

В случае, если Музеем принято решение об отказе в возврате денежных средств, Клиенту не позднее 5 рабочих дней с даты принятия такого решения сообщается в ответном электронном письме с указанием причины отказа.

О принятом решении о возврате денежных средств Клиенту сообщается не позднее 3 рабочих дней со дня принятия такого решения по электронной почте или по средствам телефонной связи.

Длительность срока возврата денежных средств на счет Клиента не зависит от Музея и регулируется правилами Платежной системы.

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

6.9.4. Стороны пришли к соглашению, что в Возврат Платежа Музеем по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

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

6.10. Аннулирование Заказа.

6.10.1. Музей имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Системы аннулировать Заказ через 1 (один) час после его оформления Клиентом на Сайте.

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. При соглашении с Пользовательским соглашением на Сайте Клиент даёт согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Клиентом в связи с выполнением настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

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.

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 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. 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.

8.8. 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.