

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

Соглашение об условиях предоставления услуги онлайн-продажи билетов Санкт-Петербургским государственным бюджетным учреждением культуры «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского»

Настоящий документ – «Пользовательское соглашение» является офертой (в соответствии со ст.437 Гражданского кодекса РФ). Безусловным принятием (акцептом) условий настоящей Оферты, в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ, считается пользование Клиентом услугой онлайн-продажи.

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

Музей предоставляет возможность оплачивать билеты посредством компьютерной сети Интернет, используя для расчетов «Платежные системы». Указанная услуга по онлайн-продаже доступна Клиенту при наличии у него компьютера или иного устройства, позволяющего осуществить доступ в интернет, а также доступа к интернету.

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

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

Музей (Продавец) – Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Литературно-мемориальный музей Ф.М. Достоевского», ИНН 7825705438; место нахождения: 191002, Санкт-Петербург, ул. Достоевского, д. 2/5).

Клиент (Пользователь) – физическое лицо или уполномоченный представитель юридического лица, использующие банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшие регистрацию на сайте и использующие сайт для получения информации и заказа электронных билетов.

Стороны – Музей, Клиент.

Соглашение – настоящее Пользовательское соглашение.

Сайт – WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: www.md.spb.ru, предназначенный для размещения информации и бронирования электронных билетов.

Заказ – один или несколько билетов на одно мероприятие, выбранных Клиентом из Системы и объединенных в Системе единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных билетов из общей продажи в Системе.

Мероприятие – мероприятия, организованные Музеем: посещение постоянных и временных экспозиций, объектов Музея, экскурсии, лекции, конференции, концерты, театрально-зрелищные мероприятия, а также любые иные мероприятия, посещение которых возможно только при предъявлении билета.

Электронный билет – это электронная форма билета (цифровая запись билета), которая хранится в специальной базе данных музея в электронном виде, имеет специальный штрих-код, подтверждающий факт бронирования и оплаты электронного

билета на сайте музея, а также реквизиты бланка строгой отчетности и элементы оформления входных билетов, установленные Музеем.

Электронный билет удостоверяет право его предъявителя на посещение экспозиции и (или) мероприятия посредством предъявления с мобильного устройства (планшета/смартфона/т.п), в распечатанном виде, предоставляющий право посещения Музея, в том числе для определенных категорий Посетителей только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Держатель билета – конечный бенефициар (лицо, зарегистрированное Клиентом при заказе билетов, которое будет посещать мероприятие по билету с целью, не связанной с осуществлением предпринимательской деятельности).

Стоимость заказа определяется сторонами при каждом определенном заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления заказа на сайте.

Платеж – перевод денежных средств в размере стоимости заказа на счет Музея с помощью банковской карты.

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.

Система (платежная система) - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства «TicketNet», обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Клиентом и Музеем.

Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard, Мир.

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

Покупка – факт оплаты заказа, подтверждаемый фискальным чеком, получением Электронного билета.

Фискальный чек – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме и (или) отпечатанный с применением контрольно-кассовой техники в момент расчета между пользователем и покупателем (клиентом), содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.

Касса Музея – касса Музея для продажи билетов.

Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат платежа на банковскую карту Клиента, произведенный с учетом Закона РФ от 07.02.1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Соглашение регулирует порядок действий Клиента при получении информации и осуществлении заказа при приобретении электронных билетов с использованием сайта.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Музеем, и регламентирует использование Клиентом сайта Музея.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения клиентом своего электронного адреса в регистрационной форме при бронировании билетов.

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 по адресу: <http://www.md.spb.ru>.

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается путем проставления галочки в соответствующем поле регистрационной формы при регистрации на Сайте.

4. РЕГИСТРАЦИЯ

4.1. Регистрация на сайте: Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на сайте при бронировании билетов.

4.2. Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Клиенту;
- указать действующий номер телефона, принадлежащий Клиенту;
- ввести ФИО получателя билетов (Держателя билетов) либо иного получателя

Электронных билетов

(в случае, если заказ оформляется не на Клиента); в случаях оформления льготного билета ввести информацию о документе, подтверждающем льготную категорию (при наличии запроса на Сайте);

- ввести полученный на указанный им адрес электронной почты проверочный код;
- 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 на сайте и возврат платежа в соответствии с условиями настоящего соглашения.

5.3. Клиент обязан 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.

5.4. 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.

5.5. Право посещения мероприятий Музея предоставляется Держателю билета на основании Электронного билета, считываемого с мобильного устройства (планшета/смартфона/т.п) или в распечатанном виде.

5.6. При оформлении заказа на билеты для льготных категорий граждан Клиент обязан указать данные получателя (Держателя билета): ФИО, документ, подтверждающий право на льготу, и его номер.

5.7. Клиент вправе приобрести билет для другого лица (Держателя билета), указав при оформлении заказа его ФИО, а также тип и номер документа, подтверждающего право на получение льготы (в случае, если у Держателя билета есть право на получение билета льготной категории).

5.8. Держатель билета обязан по запросу сотрудников музея (билетных кассиров, контролеров билетов, администраторов) предъявить оригинал документа, подтверждающего личность Держателя и его право на льготы (при наличии льгот).

5.9. Клиент обязан учитывать информационные сообщения Музея (п.6.5 настоящего соглашения), а также информировать Держателя билета об условиях настоящего соглашения и всех информационных сообщениях о посещении мероприятия, направляемых Музеем Клиенту.

5.10. Для прохода на экспозиции и (или) мероприятия Музея Клиент обязан соблюдать правила и время прохода, установленные Музеем и опубликованные на Сайте Музея, а также установленные в Музее ограничения, предпринимаемые по решению органов государственной власти.

5.11. Клиент обязан соблюдать самостоятельно, а также обеспечивать соблюдение пришедшими вместе с ним детьми, установленные в Музее Правила для посетителей музея, опубликованные в действующей редакции на Сайте Музея, а также выполнять требования работников Музея, обусловленные действующими Правилами.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

6.1. Музей предоставляет Клиенту возможность осуществлять заказ билетов через сайт Музея 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 остаётся неизменной.

6.4. К посещению музея по билетам для льготной категории допускаются лица, зарегистрированные при заказе билетов, при предъявлении документов, подтверждающих их право на льготу.

В случае отсутствия соответствующего документа (или его несоответствия заявленному документу при оформлении заказа) заказ аннулируется, стоимость заказа не возвращается.

6.5. Музей имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением заказа), в рамках оформленного и оплаченного Заказа, с использованием средств связи указанных Клиентом при регистрации.

6.6. Музей имеет право по своему усмотрению устанавливать лимиты на количество приобретаемых Клиентом билетов.

6.7. Музей вправе аннулировать заказы Клиента, нарушающего условия данного соглашения.

6.8. Музей по своему усмотрению с учетом положений действующего законодательства, решений органов государственной власти устанавливает время и (или) продолжительность посещения экспозиций, мероприятий Музея, а также вводит ограничения по количеству Электронных входных билетов, которые могут быть реализованы на конкретное время, устанавливает время, в течение которого Клиент обязан пройти на экспозиции и (или) мероприятия. Музей по своему усмотрению устанавливает время и (или) продолжительность каждого мероприятия.

7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

7.1. Валюта платежа и возврата.

7.1.1. Валютой списания денежных средств с банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

7.1.2. Валютой возврата денежных средств на банковскую карту Клиента 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 «Заказать» 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 проверяются данные 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 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 Электронный билет. Данный Электронный билет необходимо предъявить на мобильном устройстве (планшет, смартфон и т.п.) либо распечатать и предъявить в день посещения.

Музей не несет ответственности за последствия, возникшие в результате разглашения Клиентом информации о номере своего заказа и ФИО, указанных в заказе, третьим лицам.

7.2.5. 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 праве на посещение Музея.

7.3.1. Музей имеет право отказать Клиенту в праве на посещение экспозиции/мероприятия в случае:

получения информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием банковской карты Клиента до возврата платежа на банковскую карту Клиента;

невозможности идентифицировать личность получателя билетов по причине отсутствия документа, удостоверяющего личность и(или) право на получение льготы;

несовпадения личных данных о Клиенте (несовпадении номера Электронного билета и заказа, фамилии, имени, отчестве), указанных в электронном билете и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющем личность.

возврата платежа по соответствующему заказу на платежное средство Клиента до момента предъявления Клиентом Электронного билета для посещения Музея;

если билеты были использованы Клиентом ранее.

7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем вправе на посещение Музея по основаниям, указанным в п.п. 7.3.1., факт будет признаваться Музеем и Клиентом фактом отказа по вине Клиента, и освобождает Музей от возврата Клиенту суммы платежа по соответствующему заказу.

7.3.3. Если Клиент фактически не воспользовался Электронным билетом в сроки, указанные при приобретении билета, 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.

7.4. Безопасность платежей.

7.4.1. Клиент обязан совершать платежи только при помощи собственной Банковской карты.

7.4.2. Безопасность платежей обеспечивается процессинговым центром (пункт 7.6.2 настоящего соглашения).

7.5. Аннулирование заказа.

7.5.1. Музей вправе аннулировать заказ в случаях, указанных в п.п. 7.3.1, 6.7.

7.5.2. Музей имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном платеже от Системы аннулировать заказ через 30 минут после его оформления Клиентом на сайте.

7.5.3. Музей вправе аннулировать заказ в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении заказа. Стоимость заказа при этом возвращается на банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий платеж.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением платежа, Клиент может обратиться в Музей по тел.: +7 (812) 571-18-04 (понедельник-пятница с 10:00 до 17:00) или эл.почте: tickets@dostoevsky.spb.ru

7.6.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением платежа с использованием банковской карты, Клиент должен обращаться в службу технической поддержки процессингового центра.

7.7.ПРАВИЛА ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

Подробнее на странице [Правила покупки и возврата билетов](#)

7.Правила возврата заказа

7.7.1. Правила возврата платежа по запросу Клиента до посещения музея.

7.7.1.1. Возврат платежа за оплаченный заказ проводится только за заказы, оформленные на сайте Музея при помощи банковской карты или Пушкинской карты и до посещения музея.

7.7.1.2. Для осуществления возврата платежа Клиент должен заполнить заявление в электронном формате (функция «Вернуть билет» в форме заказа) и подтвердить его с помощью кнопки «отправить».

7.7.1.3. Обработка запросов на осуществление возврата платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 17 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 7.1.2.

7.7.1.4. Возврат платежа за билеты для индивидуального посещения Музея производится по заявлениям, поступившим до 23.59 дня, предшествующего дню мероприятия (или первого из мероприятий, входящих в состав абонементов) Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость билетов по заявлениям, поступившим позднее.

7.7.1.5. Возврат платежа осуществляется только на банковскую карту или Пушкинскую карту, с которой он был произведен.

7.7.1.6. Возврат платежа производится только в объеме полной стоимости заказа. Частичный возврат заказа не производится.

7.7.2. Правила возврата билетов по инициативе Музея.

7.7.2.1. При возврате платежа в случае отмены мероприятия или в случае замены мероприятия, 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 только на банковскую карту или Пушкинскую карту, с которой был произведен платеж.

7.7.3. 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.

7.8. Дата возврата платежа.

Датой возврата платежа считается дата списания денежных средств со счёта Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

Сроки осуществления платежей зависят от проведения операций возврата банками-эмитентами платежных карт и иными организациями.

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 данным Клиента только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования сайта и предоставления услуг Клиенту.

8.2. Обработка данных Клиента осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства РФ. Музей обрабатывает данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Музей принимает все необходимые меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. 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».

8.4. 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 персональных данных несёт Клиент.

8.5. В работе сайта используется технология cookies. «Cookies» - небольшой фрагмент данных, отправленный веб-сервером и хранимый на компьютере пользователя. Отключение cookies может повлечь невозможность оформления заказов. Используя данный сайт, Клиент соглашается с использованием файлов cookies.

8.6. Музей вправе использовать предоставленную Пользователем 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. Покупатель соглашается с тем, что использует сайт и предоставляемую им функциональность «как есть», 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 несёт никакой ответственности ни по каким договорам 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 несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта.

9.4. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности сайта, однако Музей не несёт 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 (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования сайта, возможна приостановка работы сайта без какого-либо уведомления Клиента.

9.6. При любых обстоятельствах ответственность Музея перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом билетов.

9.7. Музей не несёт ответственности за сроки осуществления платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей Клиента.

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 несёт ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям 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 путём переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в Арбитражном суде г. Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

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.

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.