

Приложение №2 к приказу
от «23» марта 2022 № 64 - ОД

Приложение № 2 к Положению об
оказании платных услуг (выполнении
работ), Федеральным
государственным бюджетным
учреждением культуры
«Государственный центральный музей
кино»

Утверждаю
Директор Музея кино

Л.О. Солоницына



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. **Билет** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Мероприятия.
- 1.3. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.
- 1.4. **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.
- 1.5. **Кассы Музея кино** – кассы Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный центральный музей кино» для продажи билетов.
- 1.6. **Клиент (Пользователь)** – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, использующее Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшее Регистрацию на Сайте и использующее Сайт для получения информации и Заказа Билетов.
- 1.7. **Мероприятие** – зрелищное мероприятие, в том числе: экскурсии, лекции, театральные спектакль, концерт в зале или на открытой площадке, а также любое иное событие, посещение которого возможно только при предъявлении билета.
- 1.8. **Платеж** – перевод денежных средств в размере стоимости заказа на счет Музея кино с помощью Банковской карты.
- 1.9. **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 «Покупателями» и «Продавцом».
- 1.10. **Подтверждение заказа** – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.
- 1.11. **Покупка** – оплата заказа, подтверждаемая Ваучером, который бесплатно обменивается на билеты в кассах Музея кино.

1.12. **Сайт** – WEB-сайт Музея кино, размещенный по электронному адресу: **www.museikino.ru** предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.

1.13. **Соглашение** – настоящее пользовательское соглашение.

1.14. **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.

1.15. **Стоимость Заказа** определяется сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея кино на момент оформления Заказа на Сайте.

1.16. **Стороны** – Музей кино, Клиент.

1.17. **Музей кино** – Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный центральный музей кино». Место нахождения: 129223, г. Москва, Мира пр-кт, дом 119, строение 36.

1.18. **Правила платежных систем** – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard, а также карта Мир.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Соглашение регулирует поведение Клиента при получении информации и осуществлении Заказа при приобретении Билетов с использованием Сайта.

2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем кино, регламентирует использование Клиентом Сайта и является в соответствии со ст.426-428 ГК РФ публичным договором присоединения. Музей кино 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 размещения клиентом своего электронного адреса при бронировании билетов в регистрационной форме.

3.2. Музей кино 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 кино по адресу: <http://tickets.museikino.ru/ru/rules-agreement>

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается в форме размещения своего электронного адреса в регистрационной форме при бронировании билетов.

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

4. РЕГИСТРАЦИЯ

4.1. Регистрации 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 в Кассах Музея кино;
- 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 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.
- 5.4. Клиент осуществляет вход на Мероприятие по билетам, выданным в кассе Музея кино на основании Ваучера, распечатанного на принтере или номера Ваучера.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ КИНО

- 6.1. Музей кино предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Музея кино и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 6.2. Музей кино обязан указать на Сайте цену Билета для каждого места на каждый киносеанс, места на который доступны для Заказа.
- 6.3. Музей кино имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.
- 6.4. В случаях, предусмотренных условиями Соглашения, Музей кино имеет право применять необходимые санкции, взимать штрафы.
- 6.5. Музей кино 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 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 интересующих 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. При оформлении заказа, для проведения платежа Клиент перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. Оплата Заказа на Сайте возможна Банковской картой или при помощи Системы электронных платежей. Возможность оплаты электронного Заказа в кассах не предусмотрена. 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 согласно порядку, указанному в п. 7.2.

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

7.2.5. Электронный билет (Ваучер) распечатывать необязательно. Для прохода в музей необходимо приложить для считывания штрих-код электронного билета на бумажном носителе или телефоне к сканеру одного из турникетов, которые расположены перед входом на экспозицию музея. В случае отсутствия билета на бумажном или электронном носителе необходимо обратиться в кассу, назвать номер Заказа и фамилию заказчика, и в порядке очереди распечатать свой билет. Для получения Билетов на кассе Клиенту необходимо предъявить **документ удостоверяющий личность** (пункт 4.2. настоящего соглашения) 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.

При посещении музея посетителю с льготным билетом необходимо иметь при себе документ, подтверждающий право на льготу.

7.2.6. Музей кино имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в случае:

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 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 личных данных о Клиенте (Имени, Отчестве), указанных в Ваучере и в предъявленном Клиентом документе удостоверяющим личность.

7.2.7. 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.

Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем кино в выдаче Клиенту Билетов по указанным в п.п. (б, в, е) п. 7.2.6. основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем кино и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Музей кино от Возврата суммы Платежа соответствующего Заказа Клиенту.

7.4. Безопасность платежей.

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

7.4.2. Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера (ГАЗПРОМБАНК (Акционерное Общество)), функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами МИР, Visa International и Mastercard Worldwide, China UnionPay. Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка, 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 кино имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Системы аннулировать Заказ через 1 (один) час после его оформления Клиентом на Сайте.

7.5.2. Музей кино 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 в соответствии с п.п. 7.7.2.2. настоящего Соглашения.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может обратиться в Музей кино по телефону: +7 (495) 150-3610 (ежедневно с 12.00 до 20.00 кроме праздничных дней) или по электронной почте по адресу: ticket@museikino.ru

7.7. Правила возврата Платежа.

7.7.1. Правила возврата Платежа по запросу Клиента до обмена Ваучера на Билет в кассе Музея кино.

7.7.1.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за заказы, оформленные на Сайте Музея кино при помощи Банковской Карты и не полученные в Кассах.

Возврат платежа осуществляется на условиях Пользовательского соглашения (п.7.7).

Для оформления возврата денежных средств Вам необходимо зайти в свой Заказ и перейти по ссылке для просмотра Заказа. Далее воспользоваться функцией "**Вернуть билет**", которая открывает уже готовое сформированное Заявление о возврате.

Подтвердите свой билет (галочка), укажите причину возврата (нужно выбрать) и согласие на обработку персональных данных (галочка). Далее воспользуйтесь функцией "**Отправить**". Ссылка на подтверждение возврата будет выслана Вам на почту. Откройте ссылку и воспользуйтесь функцией "**Подтвердить**". Информационное окно Вам сообщит, что возврат успешно подтвержден.

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

Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

7.7.1.2. Если нет возможности по какой-то причине сделать возврат в порядке установленном в п. 7.7.1.1., то Для осуществления возврата Платежа Клиент должен отправить в Музей кино запрос по электронной почте (Ссылка «Заявление» для скачивания бланка заявления в формате MS Office размещена в разделе «Правила») по адресу: ticket@museikino.ru, в котором указать: Фамилию Имя Отчество номер Ваучера (электронного билета), адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и в явной форме изложить отказ от Заказа и желание осуществить возврат Платежа. Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного Клиентом при оформлении Заказа.

7.7.1.3. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем кино в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 7.7.1.2.

7.7.2. Правила возврата билетов по инициативе Музея кино.

7.7.2.1. 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 кино производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж без применения штрафных санкций.

7.7.2.2. В случаях, предусмотренных п.п. 7.7.3.1., Музей кино обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней оповестить Клиента путем отправки письма по указанному Клиентом при регистрации адресу электронной почты, и в течение 15 (пятнадцати) банковских дней осуществить возврат Платежа на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен соответствующий Платеж без штрафных санкций.

7.7.3. Стороны пришли к соглашению, что в случае Возврата Платежа Музеем кино в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами Международных

Платежных Систем и законодательством РФ по соответствующему Заказу, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Музея кино 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 счета Музея кино. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей кино ответственности не несет.

8. СРОКИ ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

8.1. Время получения Заявления на Возврат считается время поступления Заявления в Музей кино в электронном виде. Музей оставляет за собой право отказать в Возврате Билета, если Заявление поступило позже указанного ниже срока.

Вид билета	Срок возврата
Входной Билет без указания времени начала его действия в день посещения	До 23:59 дня, предшествующего дате посещения, указанной на Билете
Входной Билет с указанием времени начала сеанса	До 23:59 дня, предшествующего дате посещения, указанной на Билете
Билет на Мероприятие без указания времени его начала в день посещения	До 23:59 дня, предшествующего дате проведения Мероприятия
Индивидуальная экскурсионная путевка на сборную экскурсию	До 23:59 дня, предшествующего дате проведения экскурсии
Билет на Мероприятие с указанием времени его начала в День посещения	До 23:59 дня, предшествующего дате проведения Мероприятия
Групповая экскурсионная путевка	Не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения экскурсии
Абонемент на лекции, экскурсии, занятия	Не позднее, чем за 3 (три) дня до даты проведения первого Мероприятия в составе абонемента

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

9.1. Музей кино обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Музеем кино информации лицам, действующим на основании договора с Музеем кино, для исполнения обязательств перед Клиентом. Музей кино предоставляет доступ к персональным данным Клиента только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

9.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с применимым законодательством. Музей кино обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Музей кино принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

9.3. При соглашении с Пользовательским соглашением 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».

9.4. Музей кино 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.

9.5. Музей кино 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.

10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Музей кино не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

10.2. Музей кино не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Клиентом и третьими лицами.

10.3. Музей кино не гарантирует: что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента; Сайт будет работать непрерывно, быстро, надежно и без ошибок. Музей кино имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Музей кино не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

10.4. Музей кино прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Музей кино не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за использования или невозможности использования Сайта.

10.5. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно- аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Музеем кино, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

10.6. Музей кино не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате Платежей Клиента.

10.7. При любых обстоятельствах ответственность Музея кино перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

10.8. 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.

10.9. Музей кино не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Музеем кино, определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Клиентом и Музеем кино (включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения). В случае возникновения противоречий, текст Соглашения, размещенный на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любым иным текстом Соглашения.

11.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Музеем кино и Клиентом регулируются законодательством РФ.

11.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Музей кино и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров они будут разрешаться в соответствии с законодательством РФ.

11.4. Признание судом какой-либо части Соглашения недействительной или не подлежащей принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Соглашения.

11.5. Используемые в тексте Договора заголовки введены исключительно для удобства, не являются частью Договора и не могут использоваться для придания правового статуса.

11.6. Стороны пришли к Соглашению, что при согласии Клиента с текстом Соглашения и изъявления этого согласия путем Регистрации, Стороны признают данное согласие Клиента его собственноручной подписью.

11.7. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Музея кино.

11.8. Клиент настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения, расположенные выше на Сайте, изложенные на специальной странице Сайта и являющиеся, взятыми совокупно и/или по отдельности, неотъемлемой частью настоящего Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Музеем кино все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность перед Музеем кино.