

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

о правилах заказа и оплаты электронных входных билетов (ваучеров)  
в сети Интернет на сайте  
Частного учреждения культуры  
«Еврейский музей и Центр толерантности»

### 1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. **Соглашение** – настоящее пользовательское соглашение.

1.2. **Стороны** – Музей, Клиент.

1.3. **Музей** – Частное учреждение культуры «Еврейский музей и Центр толерантности».

1.4. **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, Заказа и Покупки Билетов.

1.5. **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.

1.6. **Билет** – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Музея.

1.7. **Сайт** – WEB-сайт Музея, размещенный по адресу в сети интернет: <http://www.jewish-museum.ru/> предназначенный для размещения информации о Музее и Заказа Билетов.

1.8. **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 Музея.

1.9. **Касса Музея** – касса или терминалы по оформлению и продаже Билетов Музея по безналичному расчету.

1.10. **Заказ** – должным образом оформленный на Сайте запрос на приобретение Билетов. Стоимость Заказа определяется Сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

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

1.12. **Подтверждение Заказа** – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.

1.13. **Покупка** – оплата Заказа, подтверждаемая Ваучером, который бесплатно обменивается на Билеты в Кассах Музея

1.14. **Мероприятие** – экскурсии, а также любое иное событие, посещение которого возможно только при предъявлении Билета.

1.15. **Возврат** – оформленный в соответствии с условиями Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.

1.16. **Система (платежная система)** - совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства, обеспечивающего информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между «Музеем» и «Клиентом» в режиме защищенного соединения с использованием SSL-протокола по технологии безопасных платежей 3D-Secure («Verified by Visa» и «Mastercard Secure Code»).

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

## **2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

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

2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем, регламентирует порядок использования Клиентом Сайта при Заказе Билетов 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 Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 Соглашения.

## **3. ДЕЙСТВИЕ СОГЛАШЕНИЯ**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения Клиентом своего адреса электронной почты в регистрационной форме при Заказе Билетов.

3.2. Музей имеет право вносить изменения в Соглашение путем опубликования новой редакции соглашения на Сайте без дополнительного уведомления Клиента, а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем, что при каждом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения в действующей редакции. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея по адресу: <http://www.jewish-museum.ru/>.

3.3. Согласие Клиента с условиями Соглашения выражается в форме проставления отметки в соответствующем поле регистрационной формы при Заказе Билетов.

3.4. Клиент вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, вносимых Музеем, что означает отказ Клиента от использования услуг Сайта по Заказу Билетов.

## **4. РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ**

4.1. Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при Заказе 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;
- ввести полученный на указанный им адрес электронной почты проверочный код;
- выразить свое согласие с условиями Соглашения в порядке, предусмотренном п. 3.3. Соглашения.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия Соглашения.

5.2. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте в соответствии с условиями 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, указанных на Сайте.

5.4. Клиент осуществляет вход на Мероприятие по Билетам, выданным в Кассе Музея на основании Ваучера, распечатанного на принтере, или номера Ваучера и документов, указанных в п. 7.2.7 Соглашения.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ**

6.1. Музей предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Музея в соответствии с условиями Соглашения.

- 6.2. Заказ Билетов для льготных категорий граждан на Сайте не производится.
- 6.3. Музей обязан указать на Сайте цену Билетов, которые доступны для Заказа.
- 6.4. Музей имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остаётся неизменной.
- 6.5. В случаях, предусмотренных условиями Соглашения, Музей имеет право применять необходимые санкции, взимать штрафы.

## **7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

### **7.1. Валюта Платежа.**

7.1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты 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.

7.2.3. При оформлении Заказа для проведения Платежа Клиент перенаправляется на сайт Системы, где проверяются данные Банковской карты Клиента. При успешном проведении Платежа со счёта Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа.

7.2.4. В случае если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в пп. 7.2.1 – 7.2.3.

7.2.5. 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 либо получения номера Ваучера.

7.2.6. Оплаченные Билеты Клиент может получить в Кассе Музея только в день посещения Музея, не позднее, чем за 10 минут до начала мероприятия (экскурсии) и не позднее 1 часа до закрытия Музея (в соответствии с расписанием работы Музея, установленным на текущий период времени).

7.2.7. Для получения Билетов необходимо предъявить один из следующих документов, удостоверяющих личность получателя Билетов, указанного в регистрационной форме Заказа: паспорт, удостоверение личности военнослужащего, водительское удостоверение, военный билет, а также распечатанный Ваучер или назвать номер Ваучера.

### **7.3. 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 Клиента;

б) если Билеты по соответствующему Ваучеру были выданы Клиенту ранее;

в) при не предоставлении получателем Билетов документов, указанных в п. 7.2.7 Соглашения;

г) несовпадения данных ФИО получателя Билетов, указанных в Ваучере, данным предъявленного документа согласно п. 7.2.7, удостоверяющего личность получателя Билетов.

д) если вход в Музей осуществлён по Ваучеру.

7.4. В случае отказа Музеем в выдаче Клиенту Билетов по указанным в п. 7.3. Соглашения основаниям неполучение Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом неполучением Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата суммы Платежа соответствующего Заказа Клиенту. Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в указанный в п. п. 7.2.6 срок, то данное событие является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по Соглашению в одностороннем порядке и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.5. В случае одностороннего отказа Клиента от приобретенных в установленном Соглашением порядке Билетов Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 7.9. Соглашения.

### **7.6. Безопасность Платежей.**

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

7.6.2. Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами

Visa International и MasterCard Worldwide (3D -Secure: Verified by VISA, MasterCard SecureCode). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре ЗАО «Предпроцессинговый расчетный центр» («Uniteller»), сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

#### 7.7. Аннулирование Заказа.

7.7.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п.п. 7.2.4.

7.7.2. Музей имеет право в случае неполучения через 30 (тридцати) минут после оформления Клиентом Заказа на Сайте подтверждения об успешном Платеже от Системы аннулировать Заказ.

7.7.3. 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.

#### 7.8. Информационная поддержка Клиента.

7.8.1. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты Клиент должен обращаться в круглосуточную службу поддержки процессингового центра ЗАО «Предпроцессинговый расчетный центр» («Uniteller»): 8-495-956-35-56.

#### 7.9. Правила Возврата Платежа.

##### 7.9.1. Правила возврата Платежа по заявлению Клиента.

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

7.10. Для осуществления возврата стоимости Билета необходимо заполнить Заявление и отправить его на электронную почту Службы поддержки [webpay@jewish-museum.ru](mailto:webpay@jewish-museum.ru).

1) В Заявлении необходимо указать: Фамилию Имя Отчество, номер Ваучера, номер паспорта, адрес электронной почты, указанный Клиентом при оформлении Заказа, последние 4 цифры номера Банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату Заказа, сумму Заказа и номер Билета.

2) При принятии Заявления на возврат Платежа позже 20:45 часов даты посещения с воскресенья по четверг или 13:45 часов даты посещения в пятницу, Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

3) Частичная отмена заказа невозможна. Возврат средств можно осуществить только за все билеты, заказанные и оплаченные по электронному ваучеру. Возврат средств осуществляется на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен Платеж, в течение 10 банковских дней с момента поступления Заявления на адрес электронной почты Службы поддержки.

##### 7.10.1. Правила возврата Платежа по инициативе Музея.

1) При Возврате Платежа в случае отмены работы Музея, 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 без применения штрафных санкций.

2) В случаях, предусмотренных Соглашением, Музей обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней оповестить Клиента путем отправки письма по указанному Клиентом при регистрации адресу электронной почты, и в течение 10 (десяти) банковских дней осуществить Возврат Платежа на Банковскую Карту Клиента, с которой был совершен соответствующий Платеж без штрафных санкций.

7.10.2. В случае Возврата Платежа Музеем в соответствии с условиями Соглашения и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ по соответствующему Заказу, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

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

##### 7.10.4. Образец заявления на возврат денежных средств:

Генеральному директору  
Частного учреждения культуры  
«Еврейский музей и Центр толерантности»  
А.М.Бороде.

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_  
(Фамилия Имя Отчество, полностью)

Паспортные данные: \_\_\_\_\_  
(серия и номер паспорта, когда и кем выдан)

прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме: \_\_\_\_\_  
(Сумма заказа цифрами)

за билет \_\_\_\_\_  
(входной билет)

Номер Заказа \_\_\_\_\_ Дата Заказа \_\_\_\_\_  
(указаны в Ваучере)

e-mail: \_\_\_\_\_  
(полный адрес электронной почты, который был указан при заказе билета)

Последние 4 цифры № банковской карточки, с которой был произведен платеж \_\_\_\_\_  
(указываются последние четыре цифры)

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 г.

## **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 лицам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

8.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с применимым законодательством. Музей обрабатывает персональные 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 персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. При выражении согласия с условиями Соглашения 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 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 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. Стороны соглашаются о том, что Сайт является альтернативной (дополнительной) возможностью предварительного Заказа и Покупки Билетов, что не лишает Клиента возможности приобрести Билеты без использования Сайта (в Кассах Музея) в случаях неисправности работы Сайта, его приостановки или прекращения действия.

9.2. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта. Однако Музей не гарантирует, что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента; Сайт будет работать непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок.

9.3. Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск.

9.4. Музей не несет ответственности по договорам, заключенным между Клиентом и третьими лицами в отношении Билетов.

9.5. Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. При этом все приобретенные до этого момента через Сайт Ваучеры сохраняют свою силу. Музей не несёт

ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.6. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-технологическом обеспечении третьих лиц, которые по условиям договора обеспечивают работу Сайта, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Клиента.

9.7. Музей не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по

Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков, возникших в связи с использованием или невозможностью использования Сайта.

9.8. Музей не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями.

9.9. При любых обстоятельствах ответственность Музей перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

9.10. 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.

9.11. Музей не несет 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 для получения информации, Заказа и Покупки Билетов. В случае возникновения противоречий текст Соглашения в редакции, размещенной на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любыми иными редакциями 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 путём переговоров они будут разрешаться в соответствии с законодательством РФ.

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

10.5. При согласии Клиента с текстом Соглашения и изъясления этого согласия в порядке, предусмотренном п. 3.3. Соглашения, Стороны признают данное согласие Клиента его собственноручной подписью.

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

Генеральный директор  
Частного учреждения культуры  
«Еврейского музея и Центра толерантности»

Борода А.М.