

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

сайта продажи электронных билетов СПб ГБУК «ГМЗ «Гатчина»

1. Основные термины

- 1.1 *Соглашение* - настоящее пользовательское соглашение.
- 1.2 *Музей* – СПб ГБУК «ГМЗ «Гатчина» "Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный историко-художественный дворцово-парковый музей-заповедник «Гатчина»".
- 1.3 *Сайт* - сайт музея «Гатчина». www.gatchinapalace.ru
- 1.4 *Клиент* - лицо, использующее Сайт для получения информации и покупки Билетов.
- 1.5 *Банковские карты* - кредитные карты VISA, MasterCard, а также карты Visa Electron и Maestro, по которым разрешено производить оплату через Интернет (информацию о возможности оплаты можно получить в банке-эмитенте карты).
- 1.6 *Платежное средство* - Банковские карты.
- 1.7 *Корзина* - раздел на сайте, в который помещаются выбранные билеты перед формированием Заказа.
- 1.8 *Платеж* - перевод денежных средств на счет Музея с помощью Платежного средства.
- 1.9 *Мероприятия* – спектакли и концерты, проводимые на территории Музея
- 1.10 *Электронный Билет, далее по тексту Билет* – должным образом оформленный документ, который дает право посещения Музея или Мероприятия проводимого на территории Музея в соответствии с оформленным Заказом.
- 1.11 *Заказ* - должным образом оформленный на Сайте запрос на приобретение Билетов.
- 1.12 *Получатель Билета* – Клиент, совершивший Платеж, или его доверенное лицо.
- 1.13 *Активация Билета* – контроль Билета при входе в Гатчинский дворец

2. Предмет Соглашения

- 2.1 Соглашение регулирует поведение Клиента при получении информации и совершении покупок на Сайте.
- 2.2 Соглашение вступает в силу с момента регистрации пользователя на Сайте.
- 2.3 Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем и регламентирует использование Клиентом Сайта.
- 2.4 Соглашение может быть изменено Музеем без дополнительного уведомления. Текст действующего Соглашения всегда находится на странице по адресу <http://www.gatchinapalace.ru/agreement>

3. Права и обязанности Клиента

- 3.1 Для использования Сайта Клиент должен зарегистрироваться, заполнив регистрационную анкету.
- 3.2 Клиент при регистрации должен указать действующий адрес электронной почты и телефон
- 3.3 В результате процесса регистрации Клиенту присваивается логин (электронный адрес) и пароль для доступа к модулю онлайн-продажи билетов. Клиент несёт всю полноту ответственности за безопасность имени пользователя и пароля, а также за все действия, которые будут выполнены на Сайте под данными именем пользователя и паролем.
- 3.4 Клиент обязан немедленно уведомить Музей о любом случае неавторизованного (не разрешенного Клиентом) доступа с использованием имени пользователя и пароля Клиента.
- 3.5 Для приобретения билетов Клиент должен поместить необходимое количество выбранных категорий Билетов в Корзину. Билеты могут находиться в Корзине не более двадцати (20) минут, после чего они автоматически удаляются из Корзины
- 3.6 Клиент имеет право иметь в неоплаченных Заказах не более десяти (10) Билетов одного вида в каждый момент времени.

- 3.7 Клиент должен совершать Платежи только при помощи собственного Платежного средства.
- 3.8 В целях проверки личности владельца и его правомочности на использование Банковской карты согласно Правилам международных платежных систем Клиент обязан по запросу сотрудника Музея предоставить (по факсу или по электронной почте) копию двух страниц паспорта владельца Банковской карты (разворота с фотографией) и копию Банковской карты с обеих сторон (номер карты нужно закрыть, кроме последних четырех цифр).
- 3.9 Для посещения Музея и/или Мероприятия Клиент должен распечатать каждый билет из оплаченного Заказа.
- 3.10 При посещении Музея и/или Мероприятия Клиент должен иметь при себе распечатанные электронные Билеты, удостоверение личности, платежную карту, с помощью которой произведена оплата за Билет, мобильный телефон с номером, указанным при покупке Билета. Данные требования вводятся с целью обеспечения безопасности и предотвращения возможных мошеннических операций с платежными картами.
- 3.11 Оплаченные Билеты Клиент должен предъявить на контроле при входе в Музей в порядке общей очереди.
- 3.12 Клиент имеет право осуществить возврат Платежа с учетом штрафных санкций согласно п.5 Соглашения.
- 3.13 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.
- 3.14 Клиент имеет право отказаться от получения сообщений информационно-рекламного характера, связанных с деятельностью Музея при регистрации на Сайте или при последующем изменении настроек.
- 3.15 В случае возникновения вопросов в процессе приобретения Билетов Клиент может обратиться в Музей по телефону 8 (812) 958 0366 или по электронной почте e-ticket@gatchinaralace.ru. Оформление Заказов на покупку Билетов и запросов на возврат Платежей по телефону не производится.

4. Права и обязанности Музея

- 4.1 Музей обязуется использовать всю информацию, полученную от Клиента, только для организации работы Сайта или для связи с Клиентом. Не считается нарушением обязательств Музея разглашение информации о Клиенте в соответствии с обоснованными и применимыми требованиями законодательства РФ.
- 4.2 Музей обязан указать на Сайте цену Билета.
- 4.3 В случае ошибочного указания цены Билета, Музей обязан при первой возможности информировать Клиента для переоформления Заказа по новой цене либо для аннулирования Заказа. Если Заказ оплачен, Музей осуществляет возврат Платежа.
- 4.4 Музей имеет право изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, в одностороннем порядке, при этом цена Билетов оплаченных Клиентами остаётся неизменной.
- 4.5 Музей имеет право в случае отсутствия подтверждения об успешном Платеже аннулировать Заказ через 60 (шестьдесят) минут после его создания. В случае получения подтверждения об успешном Платеже после этого срока, Музей по своему усмотрению принимает решение о восстановлении Заказа или возврате Платежа.
- 4.6 Во избежание случаев различного рода неправомерного использования Платежных средств, все оформленные на Сайте Заказы, проверяются Музеем вручную.
- 4.7 Музей имеет право аннулировать Заказ в случае непредоставления Клиентом указанных в п.3.8 документов или наличия сомнений в их подлинности. Стоимость Заказа при этом возвращается на Банковскую карту, при помощи которой совершен Платеж за вычетом фактически понесённых Музеем расходов.
- 4.8 При посещении Музея в случае возникновения сомнений в подлинности Электронного Билета, сотрудники Музея вправе потребовать от Клиента предъявить, платежную карту, с

помощью которой произведена оплата за Электронный Билет и/или сделать контрольный звонок на мобильный телефон, указанный при регистрации.

4.8 Музей имеет право отказать в активации Билетов в случае невозможности идентифицировать Получателя Билетов.

4.9 Музей имеет право ограничить Клиента в использовании Сайта в случае нарушения положений Соглашения, а также в случаях нецелевого использования возможностей Сайта или информации, размещенной на Сайте.

4.10 Музей имеет право посылать Клиентам информационные сообщения, связанные с работой Сайта, Платежами и Заказами Клиента.

4.11 Музей имеет право посылать Клиентам сообщения информационно-рекламного характера, связанные с деятельностью Музея в случае, если Клиент при регистрации или при последующем изменении настроек на Сайте согласился получать такие сообщения.

4.12 Музей имеет право в любой момент прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления. Музей не несёт никакой ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

5. Правила возврата Платежей по запросу Клиента

5.1 Возврат Платежа, за вычетом фактически понесенных Музеем расходов, может быть осуществлен только за Билеты, приобретенные при помощи Платежного средства на Сайте и еще не активированные во дворце.

5.2 Для осуществления возврата Платежа Клиент должен отправить в Музей запрос по электронной почте на адрес e-ticket@gatchinapalace.ru, в котором указать номер заказа, и в явной форме изложить желание осуществить возврат Платежа. Запрос на возврат Платежа должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного Клиентом при регистрации. При запросе на возврат оплаченного Билета на посещение музея по истечении 1 (одного) месяца с момента покупки Билета деньги не возвращаются. Возврат Платежа за Билет на мероприятие с конкретной датой не производится.

5.3 Обработка запросов на осуществление возврата Платежа осуществляется ежедневно, в часы работы службы бронирования Музея - с 10 до 17 часов по Московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом условия п. 5.2 в полном объеме.

5.4 При запросе на возврат платежа сроком 1 месяц с момента покупки Билета деньги не возвращаются.

6. Прочие положения

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

6.2 Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск, Сайт предоставляется Клиенту "как есть". Музей не принимает на себя никакой ответственности, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

6.3 Музей не гарантирует, что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента, Сайт будет работать непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок.

6.4 Музей не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки, произошедшие из-за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.

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

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

6.7 Бездействие со стороны Музея в случае нарушения Клиентом Соглашения не лишает Музей права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов позднее, а также не означает отказ Музея от своих прав в случае совершения в последующем подобных

или сходных нарушений.

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

6.9 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 по нормам российского права.

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