

## **ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

### **Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийское музейное объединение “Государственная Третьяковская галерея”»**

#### **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 — АО «Газпромбанк».
- 1.3. Билет — документ, изготовленный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Мероприятий, экспозиций, выставок.
- 1.4. Возврат — возвращение стоимости Электронного билета/стоимости Билета/стоимости Заказа на условиях настоящего Пользовательского соглашения.
- 1.5. Галерея — Федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Всероссийское музейное объединение “Государственная Третьяковская галерея”».
- 1.6. Заказ — один или несколько Билетов на одно Мероприятие, экспозицию, выставку, выбранных Клиентом из Системы и объединенных в Системе общим идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных Билетов из общей продажи в Системе.
- 1.7. Кассы Галереи — кассы Федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Всероссийское музейное объединение “Государственная Третьяковская галерея”» для продажи Билетов.
- 1.8. Клиент — физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, совершающие операции с Банковской картой на основании договора с банком-эмитентом, прошедшие регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и заказа Билетов.
- 1.9. Мероприятие — научно-просветительские мероприятия, концерты в зале или на открытой площадке, экскурсии, а также любые иные мероприятия, проводимые Галереей с конкретной датой и временем посещения.
- 1.10. Оплата заказа — подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Клиента.
- 1.11. Платеж — перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Галереи с помощью Банковской карты.
- 1.12. Покупка — факт оплаты Заказа, подтверждаемый Электронным билетом, который бесплатно обменивается на Билеты в Кассах или терминалах Галереи.
- 1.13. Правила платежных систем — свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.
- 1.14. Сайт — веб-сайт Галереи, размещенный по электронному адресу: [www.tretyakov.ru](http://www.tretyakov.ru), предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.
- 1.15. 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».
- 1.16. Соглашение — настоящее Пользовательское соглашение.
- 1.17. Стоимость Заказа — определяется сторонами при каждом Заказе на основе действующих расценок Галереи на момент оформления Заказа на Сайте.
- 1.18. Стороны — Галерея, Клиент.
- 1.19. Электронный билет — документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты Заказа на Сайте. Электронный билет не является Билетом и не дает права посещения Мероприятия, экскурсий, выставок. Электронный билет подлежит обязательному обмену на Билет в Кассах или терминалах

Галереи в соответствии с условиями, изложенными в настоящем Пользовательском соглашении.

## **2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Соглашение регулирует отношения между Клиентом и Галереей в части приобретения Электронного билета и дальнейшего обмена Электронного билета на Билет.

2.2. Соглашение является договором между Клиентом и Галереей, регламентирует использование Клиентом Сайта Галереи.

2.3. Слова и выражения, выделенные прописными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту такового, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

## **3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия на кнопку «Купить» в процессе покупки Электронного билета.

3.2. Галерея оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Клиента и предупреждает Клиента о том (а Клиент настоящим принимает то), что при каждом новом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений.

3.3. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения при формировании Заказа на Сайте выражается отметкой поля «Согласен с условиями Пользовательского соглашения» и размещением своего электронного адреса в регистрационной форме.

## **4. РЕГИСТРАЦИЯ**

4.1. При регистрации на Сайте Клиент обязуется заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте при оформлении Заказа.

4.2. Клиент обязан:

- указать действующий адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Клиенту;
- указать действующий номер мобильного телефона, принадлежащий Клиенту;
- ввести ФИО получателя Билетов в кассах Галереи;
- ввести полученный на указанный Клиентом 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 билетов на Сайте и осуществлять их Возврат 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.

5.4. Клиент осуществляет вход на Мероприятие, экспозицию, выставку по Билетам, выданным в кассе или терминалах Галереи на основании Электронного билета.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГАЛЕРЕИ**

6.1. Галерея предоставляет Клиенту возможность осуществлять заказ билетов на Сайте Галереи и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

6.2. Галерея обязана указать на Сайте цену для всех билетов, которые доступны для Заказа.

6.3. Галерея имеет право в одностороннем порядке изменить цену билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.

6.4. Галерея 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 необходимых билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Купить» и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа (см. Правила заказа, оплаты и получения билетов).

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 счета Банковской карты снимается сумма в размере Стоимости Заказа. 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 п. 7.2.

7.2.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Электронный билет для его распечатывания, сохранения в мобильном устройстве или записи вручную номера Электронного билета.

7.2.5. Электронный билет подлежит обязательному обмену на Билет, изготовленный на бланке строгой отчетности. Обмен Электронного билета на Билет при выборе услуги с открытой датой (посещение экспозиций, выставок) для всех категорий граждан (взрослые, льготные) производится в Кассах или терминалах Галереи в течение 30 дней с даты формирования заказа, но не позднее срока окончания выставки (в случае приобретения билета на конкретную выставку), а при выборе услуги с конкретной датой (посещение концертов, лекций и т.д.) фиксируются определенная дата и время Мероприятия, не позднее чем за 30 минут до начала Мероприятия.

7.2.6. Билет на услугу с открытой датой (посещение экспозиций, выставок) дает право разового посещения постоянной экспозиции, временных выставок в любой день, пока не будет погашен контроль Билета, но не позднее срока окончания выставки (в случае приобретения билета на конкретную выставку).

7.2.7. Для получения Билетов Клиенту необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, и распечатанный Электронный билет или назвать номер Электронного билета. Номер Электронного билета указывается в сообщении, высылаемом по электронной почте на адрес Клиента (см. п.7.2.4).

7.2.8. 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.

7.3.1. Галерея 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 Заказу были выданы Клиенту ранее;
- в) если невозможно идентифицировать личность получателя Билетов;
- г) если Платеж по соответствующему Заказу возвращен на Банковскую карту Клиента до момента обращения Клиента в Кассы для получения Билета по Заказу.

7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Галереи выдать Клиенту Билеты по указанным в п. 7.3.1. причинам это достаточное основание для Галереи прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.3.3. Если Клиент фактически не обменял Электронный билет на Билет по соответствующему Заказу в срок, указанный в п. 7.2.5, то это достаточное основание для Галереи 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 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 Банка-эквайера, 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. Галерея вправе аннулировать Заказ в случае, указанном в п. 7.2.7 Настоящего соглашения.

7.5.2. Галерея имеет право аннулировать Заказ через 2 (два) часа после начала оформления Заказа на Сайте в случае отсутствия шагов по оформлению Заказа или через 30 (тридцать) минут после начала процедуры его Оплаты Клиентом на Сайте с помощью Системы в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Системы.

7.5.3. Галерея 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. 7.2.2 настоящего Соглашения.

7.6. Информационная поддержка Клиента.

7.6.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, Клиент может направить вопрос на электронный адрес Галереи [tretyakov@tretyakov.ru](mailto:tretyakov@tretyakov.ru).

7.6.2. Со всеми вопросами, претензиями и пожеланиями, связанными с осуществлением Платежа с использованием Банковской карты, Клиент может обратиться в службу технической поддержки АО «Газпромбанк» по телефону: +7 495 913 74 74.

7.7. Правила возврата.

7.7.1. Правила Возврата Платежа по запросу Клиента до обмена Электронного билета на Билет в Кассах или терминалах Галереи.

7.7.1.1. Возврат Платежа за оплаченный Заказ проводится только за Заказы, оформленные на Сайте Галереи при помощи Банковской Карты и до обмена Электронного билета на Билеты в Кассах или терминалах Галереи.

7.7.1.2. Для осуществления Возврата Платежа Клиент должен заполнить Заявление в электронном формате MS Office. Скачать бланк [«Заявление»](#) и отправить его на электронный адрес: [ZhukovaIA@tretyakov.ru](mailto:ZhukovaIA@tretyakov.ru).

7.7.1.3. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 17 часов по московскому времени. Запрос принимается Галереей в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, изложенных в п.

7.7.1.2. Срок обработки запроса — 10 рабочих дней.

7.7.1.4. При принятии запроса на Возврат Платежа менее чем за сутки до начала Мероприятия (концерты, лекции и т.д.). Стоимость Заказа Клиенту не возвращается.

7.7.1.5. Частичная отмена Заказа невозможна. Возврат Платежа производится только за все билеты, заказанные и оплаченные на Сайте Галереи.

7.7.2. Правила Возврата стоимости Билетов, приобретенных при помощи Банковской карты на Сайте и полученных в обмен на Электронный билет в Кассах или терминалах Галереи.

7.7.2.1. Оформление Возврата стоимости Билета производится у администратора Галереи.

7.7.2.2. Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую карту, с помощью которой был произведен Плат.

7.7.2.3. Для осуществления Возврата стоимости Билета Клиент заполняет Заявление на имя Генерального директора Галереи, в котором указывает фамилию, имя, отчество, номер Электронного билета, паспортные данные, адрес электронной почты и счет\* Банковской карты, с которой был произведен Платеж, дату формирования Заказа, Стоимость Заказа, а также прикладывает к заявлению оригинал неиспользованного Билета. Для оформления возврата Клиенту необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. Возврат будет осуществлен на указанный Вами в заявлении счет.

7.7.2.4. Срок обработки заявления на Возврат — 10 рабочих дней.

7.7.2.5. При подаче заявления на Возврат стоимости Билетов менее чем за сутки до начала Мероприятия Стоимость Билетов Клиенту не возвращается.

7.7.3. Правила возврата Билетов по инициативе Галереи.

7.7.3.1. 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, Галерея производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж в полном объеме.

7.7.4. Стороны пришли к соглашению, что Возврат Платежа Галереей по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ будет расцениваться Сторонами как достаточное основание для Галереи прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.8. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Галереи. За дальнейшее прохождение денежных средств Галерея ответственности не несет.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

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

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

8.3. Принимая Пользовательское соглашение 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».

8.4. Галерея 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. Галерея вправе использовать предоставленную Клиентом 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. Клиент использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Галерея не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Клиента.

9.2. Галерея не несет ответственности по договорам, заключенным между Клиентом и третьими лицами.

9.3. Галерея имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Галерея не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.4. Галерея прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работы Сайта, однако 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.

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

9.6. Галерея не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате Платежей Клиента.

9.7. При любых обстоятельствах ответственность Галереи перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

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. Галерея не несет ответственности за возникшие между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением споры и разногласия по Платежам.

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Галереей, 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 Галереей и Клиентом регулируются законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия Галерея и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем

переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров они будут разрешаться в суде общей юрисдикции в соответствии с подсудностью, установленной действующим законодательством.

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 Галереей все условия и положения настоящего Соглашения.

\* Номер карты не является счетом. Счет должен состоять из двадцати цифр.