

**Правила посещения  
Государственного автономного учреждения культуры Ярославской области  
«Ярославский художественный музей»**

1. Общие положения:

1.1. Настоящие правила определяют особенности и условия предоставления услуг Государственным автономным учреждением культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей» (далее по тексту – «музей»).

1.2. К посетителям музея относятся лица, прибывшие на его территорию для получения услуг по показу постоянных экспозиций, по показу выставок, по проведению культурно-массовых мероприятий, иных видов услуг.

1.3. В музее являются открытыми для посещения посетителями следующие объекты:

Главный дом ансамбля губернаторского дома (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 23);

Парк Главного дома ансамбля губернаторского дома (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 23);

Музей зарубежного искусства и сад экзотических растений (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Советская площадь, дом 2);

Соборный дом (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 1);

Дом-музей им. А.М. Опекушина (Россия, Ярославская область, Некрасовский район, село Рыбницы, дом 89);

Дом на Новинской (Россия, Ярославская область, город Тутаев, площадь Ленина, здание 8/59).

Доступ посетителей музея на иные его объекты осуществляется при наличии согласования его руководителя.

1.4. Предоставление музеем услуг посетителям не осуществляется:

на территории всего музея: по понедельникам; 1 января и 31 декабря ежегодно;

в Парке Главного дома ансамбля губернаторского дома дополнительно: в период с 01 ноября по 30 апреля включительно;

в Доме-музее им. А.М. Опекушина дополнительно: по средам (при отсутствии предварительной заявки); по четвергам (при отсутствии предварительной заявки); в период с 01 октября по 30 апреля включительно;

в Доме на Новинской дополнительно: по вторникам.

1.5. Предоставление музеем услуг посетителям осуществляется (за исключением случаев, установленных статьей 1.4. настоящих правил) в следующем порядке:

Главный дом ансамбля губернаторского дома:

в период с 02 октября по 30 апреля включительно: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 10 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

в период с 01 мая по 01 октября включительно: вторник, среда, четверг с 10 часов 00 минут до 20 часов 00 минут; пятница, суббота, воскресенье с 10 часов 00 минут до 21 часа 00 минут.

Парк Главного дома ансамбля губернаторского дома:

в период с 01 мая по 01 октября включительно: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 10 часов 00 минут до 20 часов 00 минут;

в период с 02 октября по 31 октября включительно: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 10 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

Музей зарубежного искусства и сад экзотических растений:

в период с 02 октября по 30 апреля включительно: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 10 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

в период с 01 мая по 01 октября включительно: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 10 часов 00 минут до 20 часов 00 минут.

Соборный дом:

в период с 02 октября по 30 апреля включительно: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье: с 10 часов 00 минут до 18 часов 00 минут;

в период с 01 мая по 01 октября включительно: вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут.

Дом-музей им. А.М. Опекушина:

пятница, суббота, воскресенье с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут; среда, четверг (при наличии предварительных заявок): с 12 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

Дом на Новинской:

среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье: с 10 часов 00 минут до 18 часов 00 минут.

1.6. Доступ посетителей на культурно-массовые мероприятия для получения услуг прекращается после начала соответствующего мероприятия.

## 2. Порядок доступа посетителей на территорию музея:

2.1. Предоставление музеем услуг посетителям осуществляется на основании входных билетов, писем, договоров, иных документов.

Вход на территорию музея на постоянную экспозицию, на выставку, на культурно-массовое мероприятие осуществляется:

отдельными посетителями по предъявлению входных бумажных или электронных билетов; туристическими группами по предъявлению их сопровождающими иных дающих право на посещение музея документов.

2.2. Посетители вправе осуществить покупку входных бумажных билетов в кассах музея либо приобрести электронные билеты с использованием сайта музея (<http://yarartmuseum.ru/>). Приобретение, использование, возврат электронных билетов осуществляется в соответствии с Пользовательским соглашением (Приложение № 2 к настоящим правилам).

2.3. Посетители, имеющие право на бесплатное или льготное посещение музея, предъявляют документы, подтверждающие указанное право, в кассы музея, а также по требованию работников музея непосредственно на входе на место оказания услуги.

Лица, предъявившие на входе на месте оказания услуги входные билеты, дающие право на бесплатное или льготное посещение музея, но не предъявившие документов, подтверждающих указанное право, на место оказания услуги не допускаются.

2.4. Входные бумажные билеты на постоянные экспозиции и выставки действуют в течение того дня, когда они приобретены посетителем в кассе музея.

Электронные билеты на посещение экспозиции предоставляются с открытой датой (дают право разового посещения постоянной экспозиции в любой день до окончания календарного года, в котором приобретены такие билеты).

Электронные билеты на посещение выставок предоставляются с открытой датой (дают право разового посещения временных выставок в любой день, не позднее срока окончания соответствующей выставки).

Билеты на посещение выставок с дополнительной услугой (экскурсионное обслуживание в сборной группе) по сеансам дают право разового посещения временных выставок в указанные в соответствующем электронном билете либо подтверждающем покупку бумажного билета чеке дату и время.

Входные билеты (бумажные, электронные) на культурно-массовые мероприятия действуют до окончания соответствующего мероприятия.

2.5. В случае полной занятости отдельных мест оказания услуг посетителями музеев вправе приостановить доступ на них и (или) продажу входных билетов.

2.6. При посещении музея дети до 14 лет должны находиться в сопровождении взрослых. Сопровождающие несут ответственность за поведение детей в музее.

## 3. Порядок возврата билетов

3.1. Посетитель имеет право обратиться с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный билет, абонемент, экскурсионную путевку в соответствии с «Основными законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. ВС РФ 09.10.1992 № 3612-1), Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые

организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» (далее – Постановление № 1491) в порядке, установленном настоящими правилами, лично либо через представителя, действующего на основании доверенности.

В случае отказа посетителя от посещения музея в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат денежных средств за неиспользованный билет осуществляется в размере 100 процентов стоимости билета.

В случае отказа посетителя от посещения музея по причинам, не предусмотренным абзацем 2 настоящего пункта, менее чем за три дня до дня посещения музея стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки посетителю не возвращается.

Музей при возврате посетителем билета, абонеента или экскурсионной путевки на посещение культурно-массового мероприятия вправе предложить посетителю посетить соответствующее культурно-массовое мероприятие в другое время или посетить другое проводимое музеем мероприятие.

3.2. Не подлежат возврату следующие билеты:

входные бумажные билеты на постоянные экспозиции и выставки;

формы и реквизиты, которых не соответствуют формам и реквизитам, утвержденным уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;

элементы оформления, которых не соответствуют элементам оформления, установленным музеем;

содержащие исправления;

являющиеся поддельными.

3.3. Не принимаются к возврату билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов.

3.4. В случае отмены, замены, переноса мероприятия, проводимого музеем, приостановления музеем доступа на отдельные места оказания услуг посетителю по его инициативе возмещается полная стоимость билета. Для возмещения стоимости билета в соответствии с настоящим пунктом посетитель обращается в музей не позднее дня приостановления доступа на отдельные места оказания услуг, либо дня, в который должно было состояться отмененное, замененное или перенесенное мероприятие.

3.5. Заявление о возврате билета (далее - Заявление) подается в канцелярию музея находящуюся в Главном доме ансамбля губернаторского дома (Россия, Ярославская область, город Ярославль, Волжская набережная, дом 23) либо направляется заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении; возврат неиспользованного билета, купленного на сайтах <https://vmuzeu.com/>, <https://russpass.ru> производится через интерфейс данных сайтов в порядке, указанном на соответствующем сайте.

Заявление о возврате билета составляется по форме согласно Приложению № 1 к настоящим Правилам. Бланк заявления о возврате денежных средств размещен на сайте музея по адресу <http://yarartmuseum.ru/>, либо выдается посетителю в канцелярии музея.

В случае отказа посетителя от посещения музея в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Заявление о возврате денежных средств подаётся посетителем, а возврат денежных средств за неиспользованный билет осуществляется в порядке, предусмотренном пп. 22 - 47 Постановления № 1491.

Заявление о возврате электронного билета подается в соответствии с разделом 6 Пользовательского соглашения (Приложение № 2 к настоящим правилам).

3.6. Подача Заявления о возврате билета производится при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя (его представителя).

В случае направления Заявления о возврате почтовым отправлением к Заявлению о возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность посетителя.

3.7. При подаче Заявления посетитель также предоставляет неиспользованный билет.

3.8. Уполномоченный сотрудник музея принимает Заявление и регистрирует его в день его получения, проверяет наличие оснований для возврата билета предусмотренных настоящими Правилами в течение 10 дней с момента получения Заявления.

3.9. По результатам рассмотрения Заявления посетитель уведомляется о принятом решении об отказе в возврате денежных средств не позднее 5 дней со дня принятия решения о таком отказе, о принятом решении о возврате денежных средств посетитель не позднее 3 дней со дня принятия такого решения.

3.10. Возврат денежных средств осуществляется не позднее 10 дней со дня принятия положительного решения о возврате.

В случае приобретения билета за безналичный расчет зачисление денежных средств по Заявлению осуществляется на банковскую карту, с помощью которой производилась оплата билет. В случае приобретения билета за наличный расчет возврат денежных средств по Заявлению осуществляется либо из кассы музея, где приобретался билет, либо на банковские реквизиты покупателя, указанные в заявлении.

3.11. Частично использованный билет (проходом в одну из зон действия билета, посещением мероприятий в составе абонемента) возврату не подлежит.

3.12 Особенности возврата электронных билетов определяются в соответствии с Пользовательским соглашением (Приложение № 2 к настоящим Правилам).

#### 4. Особенности поведения посетителей на территории музея:

4.1. В ходе посещения территории музея посетители обязаны:

отключать или переводить в бесшумный режим все мобильные устройства;

при посещении зданий музея: сдавать в гардеробы верхнюю одежду, непрозрачные полиэтиленовые пакеты, портфели, чемоданы, «дипломаты», сумки спортивные, дорожные и хозяйственные, рюкзаки, детские коляски, тележки и мокрые зонты;

осуществлять передвижение по территории музея строго в соответствии с местами оказания приобретенных услуг в соответствии с указателями и специальными ограждениями;

соблюдать очередность при передвижении по территории музея;

осуществлять выброс мусора исключительно в корзины и контейнеры для него предназначенные;

соблюдать правила электро- и энергобезопасности, противопожарные правила, санитарные и гигиенические нормы, а также иные требования, обеспечивающие сохранность музейных предметов и (или) иного имущества;

сохранять дающие право на посещение территории музея документы до конца её посещения;

приобретать входные билеты на экспозиции или выставки для получения сервисных услуг в любых помещениях музея;

выполнять иные, связанные с выполнением настоящих правил, требования работников музея.

4.2. Посетителям музея запрещается без разрешения руководителя музея:

приносить на территорию музея крупногабаритные предметы (превышающие по любой из позиций размеры 40 см x 40 см x 20 см);

принимать в помещениях постоянных экспозиций и выставок пищу и употреблять напитки;

заниматься на территории музея физкультурой и (или) спортом;

проводить на территории музея запуск воздушных змеев, шаров и иных подобных средств;

использовать беспилотные и иные подобные устройства;

передвигаться по территории музея на самокатах, скейтбордах, велосипедах, мопедах, мотоциклах, автомобилях, иных подобных средствах;

наносить надписи, расклеивать рекламные и информационные материалы на территории музея;

использовать аудиотехнику;

производить фото-, видео- и киносъёмку в зданиях музея с использованием вспышки;

производить фото-, видео- и киносъёмку в зданиях музея в коммерческих целях;

производить фото-, видео- и киносъёмку на территории и в помещениях музея без приобретения входного билета;

торговать, распространять билеты, проводить экскурсии или культурно-массовые мероприятия, осуществлять иные виды коммерческой деятельности;

проводить общественно-политические, театрализованные, культовые и иные мероприятия, осуществлять иные виды коммерческой деятельности.

4.3. Посетителям музея запрещается:

проносить и (или) проводить животных;

приносить на территорию музея оружие и боеприпасы, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и загрязняющие вещества, режущие и иные способные причинить вред имуществу музея предметы;

приносить на территорию музея средства алкогольного, наркотического или иного токсического воздействия;

прикасаться любым способом к музейным предметам и элементам интерьеров, этикеткам и витринам, декоративным элементам и выставочным конструкциям, облакачиваться на элементы декора (базы колонн, стенды и т.п.);

курить на территории музея;

употреблять и (или) находиться на территории музея под влиянием средств алкогольного, наркотического или иного токсического воздействия;

передвигаться по территории музея в коньках, роликовых коньках, альпинистских кошках, ледоходах и иных подобных средствах для передвижения;

прикасаться любым способом к фонтану, бросать предметы в чашу фонтана;

употреблять нецензурную лексику, осуществлять иное антиобщественное поведение;

передвигаться по газонам и иным не предназначенным для прогулок участкам территории музея;

повреждать и уничтожать зеленые насаждения, собирать цветы, ягоды, грибы, плоды;

разводить костры, использовать иные виды открытого огня, фейерверки и пиротехнические средства;

уносить с территории музея имущество, не принадлежащее им на законных основаниях;

наносить ущерб музейным предметам, элементам интерьера, зданиям, музейному оборудованию и инвентарю, иному имуществу музея;

мешать проведению экскурсий и других мероприятий музея.

## 5. Заключительные положения:

5.1. Музей имеет право:

ограничивать объём (территорию) оказываемых услуг посетителям в обуви, имеющей каблук с металлическими набойками и/или каблук-шпильку, границами территории музея со способным выдерживать давление каблуков покрытием полов;

в случае несоблюдения посетителями настоящих правил до приобретения ими документов, дающих право на получение услуг музея, отказывать в предоставлении соответствующих услуг и удалять их с территории музея;

в случае несоблюдения посетителями настоящих правил после приобретения ими документов, дающих право на получение услуг музея, прерывать оказание соответствующих услуг и удалять с территории музея без обмена документов, дающих право на получение услуг музея, и без возврата их стоимости.

5.2. Контроль за соблюдением посетителями настоящих правил осуществляют совместно работники музея и работники охранной организации, осуществляющей обеспечение внутриобъектного и пропускного режима на его объектах.

При осуществлении внутриобъектного и пропускного режима на объектах музея работники охранной организации вправе при наличии предположений о наличии у посетителей вещей, запрещенных или ограниченных в соответствии с настоящими правилами к доступу на территорию музея, предлагать их к досмотру.

5.3. Настоящие правила носят характер положения о работе с посетителями.

5.4. Первым днем срока действия настоящих правил является 12 декабря 2023 года.

## ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

### 1. Основные термины

- 1.1. Билет – документ, удостоверяющий право обладателя такого документа на посещение Мероприятия. Билет выполняется в соответствии с формой, установленной для конкретного вида услуги на бланке строгой отчетности (БСО) – «Бумажный билет». Посредством автоматизированной билетной системы формируется «Электронный билет» - документ, формируемый билетной системой Музея, защищенный специальным QR-кодом, подтверждающий право его владельца на посещение указанного в Электронном билете Мероприятия.
- 1.2. Возврат – оформленный должным образом в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа Музеем на Платежное средство Клиента.
- 1.3. Заказ (Электронный заказ) – один или несколько Билетов на Мероприятия, выбранные Клиентом и объединенные в билетной системе единым уникальным номером (номер заказа), на основании которого осуществляется продажа выбранных Билетов.
- 1.4. Квитанция — документ в электронном виде или на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты билетов на Сайте. Квитанция на Электронный билет не является Билетом и не дает права посещения Мероприятий.
- 1.5. Клиент – физическое лицо (Пользователь), достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, использующий Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, использующий Сайт для оплаты билетов. Покупку в отношении лиц, не достигших указанного возраста, могут совершить совершеннолетние Клиенты.
- 1.6. Мероприятие – театрално-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия на территории Музея, в том числе: выставки и постоянные экспозиции, лекции, концерты, экскурсии, а также любые другие события, посещение которых возможно только при предъявлении Билета.
- 1.7. Музей — Государственное автономное учреждение культуры Ярославской области «Ярославский художественный музей».
- 1.8. Оплата – передача денежных средств с помощью Платёжного средства по соответствующему Заказу.
- 1.9. Подтверждение Заказа – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.
- 1.10. Печатная копия электронного билета – распечатанная на бумажном носителе копия электронного билета, подтверждающая факт осуществления Клиентом оплаты Билетов на Сайте. Печатная копия электронного билета является Билетом и дает право посещения Мероприятия.
- 1.11. Покупка – факт успешного формирования и Оплаты Заказа, подтверждаемый Электронным билетом, на основании которого осуществляется право посещения Мероприятия.
- 1.12. Платеж — перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Музея с помощью Платежного средства.
- 1.13. Платежное средство – действительные Банковские карты, принадлежащие Клиенту. Под Банковской картой Клиента в контексте Соглашения понимается любая платежная карта, посредством которой Клиентом или любым третьим лицом, действующим от имени Клиента на законных основаниях, производится оплата Заказа Клиента, и разрешенная к использованию на Сайте.
- 1.14. Получатель — Клиент, совершивший Платеж.
- 1.15. Пользователь — физическое лицо, использующее Сайт для получения информации.
- 1.16. Сайт — WEB-сайт Музея, размещенный по электронному адресу: <https://yarartmuseum.ru/>, предназначенный для размещения информации и покупки Билетов.
- 1.17. Соглашение — настоящее Пользовательское соглашение.
- 1.18. Стоимость Заказа определяется на основе действующего Прейскуранта Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

1.19. Стороны – Музей, Клиент, Пользователь, Получатель.

## **2. Предмет Соглашения**

2.1. Соглашение регулирует действия Клиента при получении информации и осуществлении покупки билетов Клиентом с использованием Сайта.

2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Клиентом и Музеем, регламентирует использование Клиентом Сайта Музея и является в соответствии со ст. 426-428 Гражданского Кодекса РФ – публичным договором присоединения.

## **3. Вступление Соглашения в силу**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента нажатия Клиентом кнопки «Оформить заказ», что также означает одновременное выражение согласия Клиента с условиями настоящего Соглашения в процессе оформления Электронного заказа.

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.

3.3. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте (<http://yarartmuseum.ru>).

3.4. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается отметкой поля «Согласен с условиями Пользовательского соглашения», а также путем фактического использования Сайта.

## **4. Права и обязанности сторон**

4.1. Клиент вправе:

4.1.1. Самостоятельно из официальных источников Музея получать информацию о Мероприятии, о ценах, правилах реализации билетов, об иных услугах в связи с проведением Мероприятия, самостоятельно принимать решение о приобретении Билета путем полного и безоговорочного принятия условий настоящего Соглашения;

4.1.2. Осуществлять Покупку на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

4.1.4. Посещать Мероприятия на основании Билета.

4.1.5. 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.

4.2. Клиент обязан:

4.2.1. Полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

4.2.2. Самостоятельно отслеживать изменения настоящего Соглашения;

4.2.3. 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.

4.2.5. Предоставить на контроле Музея все данные Электронного билета на бумажном или электронном носителе в читаемом виде, а также оригиналы документов, подтверждающих личность посетителя (при приобретении именованного билета) и право на льготное посещение.

4.2.6. Заранее ознакомиться и соблюдать правила посещения Музея и Мероприятия.

4.2.7. Предоставить информацию о персональных данных, необходимую для пользования Сайтом.

4.3. Музей вправе:

4.3.1. В одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остается неизменной.

4.3.2. По своему усмотрению устанавливать лимиты на количество приобретаемых Клиентом Билетов и Заказов.

4.3.3. Аннулировать Заказы Пользователя, нарушающего условия данного Соглашения.

4.3.4. Направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением Заказа).

4.3.5. Отказать Клиенту в посещении Мероприятия по Билету в случае нарушения Клиентом условий настоящего Соглашения, правил посещения Музея или Мероприятия.

4.4. Музей обязан:

4.4.1. Предоставить Клиенту полную и достаточную в соответствии с требованиями закона информацию о Мероприятии, о ценах, правилах реализации Билетов, правилах и условиях их возврата, об иных услугах в связи с проведением Мероприятия, а также о правилах посещения Музея и Мероприятия.

4.4.2. Предоставить Клиенту возможность осуществлять покупку Билетов через Сайт Музея и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

4.4.4. Указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа.

4.4.5. Не использовать персональные данные Покупателя в целях, не соответствующих условиям настоящего Соглашения.

## **5. Правила покупки Билетов на Сайте Музея и их использования**

5.1. Пользователь несет всю полноту ответственности за все действия, совершенные на Сайте под его именем, и обязан немедленно уведомить Музей любым доступным способом о случае несанкционированного его использования.

5.2. Валютой списания денежных средств с Платежного средства Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

5.3. Порядок совершения покупки на Сайте Музея.

5.3.1. После выбора необходимых билетов Клиент приступает к оформлению Заказа: заполняет все поля электронной анкеты (действующие адрес электронной почты Клиента (e-mail), номер телефона и ФИО), выражает свое согласие с условиями настоящего Соглашения, нажимает кнопку «Оформить заказ».

Перед началом процедуры оформления Заказа Клиент должен убедиться, что указанные им данные получателя являются достоверными и правильными, или привести их в необходимое соответствие.

5.3.2. 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.

5.3.3. Для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт Банка-эквайера для проверки данных 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 неуспешно, Клиент вправе оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п. 5.3. Соглашения.

5.3.4. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, Электронный билет для его распечатывания или сохранения в мобильном устройстве.

5.3.5 Электронный заказ или электронный билет считается доставленным, если письмо-уведомление о его успешной оплате было отправлено почтовым сервером Музея. Если указанное уведомление, а также другие уведомления, направляемые в процессе оформления и оплаты Заказа, не доставлены Посетителю, это не может служить подтверждением отсутствия отправки Заказа, так как не зависит от действий Музея.

5.4. Особенности отдельных видов электронных билетов:

5.4.1. Электронный билет на посещение экспозиции Музея предоставляется с открытой датой и дает право разового посещения постоянной экспозиции в любой день до 30 декабря календарного года, в котором приобретен билет.

5.4.2. Электронный билет на посещение выставок предоставляется с открытой датой и дает право разового посещения временных выставок в любой день, не позднее срока окончания выставки.

5.4.2. Электронный билет на посещение выставок с дополнительной услугой (экскурсионное обслуживание в сборной группе) по сеансам дают право разового посещения временных выставок в указанные в соответствующем Электронном билете дату и время.

5.5. Музей вправе отказать Клиенту в проходе по Билету в случае не соблюдения правил посещения Музея. Актуальные Правила посещения постоянно размещены на Сайте.



5.6. В случае одностороннего отказа от Заказа Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа, в соответствии с разделом 6 настоящего Соглашения.

5.7. Правила использования электронного билета:

5.7.1. Электронный билет предоставляет Получателю право однократного прохода через систему контроля на указанное в Билете мероприятие. Для прохода на Мероприятие Получатель предъявляет контролеру копию Электронного билета для считывания QR-кода.

Лица, имеющие право на льготное посещение музея, предъявляют контролеру документы, подтверждающие указанное право, а также по требованию работников музея непосредственно на входе на место оказания услуги.

5.7.2. Копия Электронного билета может быть распечатана на бумаге, либо отсканирована или иным образом сохранена в виде изображения на электронном устройстве (телефон, смартфон и пр.). Качество (разрешение) изображения должно позволять осуществить считывание QR-кода копии Электронного билета используемым Музеем оборудованием. В случае невозможности считывания QR-кода по причине некачественного изображения или ветхости бумажной копии Электронного билета, контролер вводит уникальный номер QR-кода вручную.

5.7.3. Квитанцию распечатывать не требуется, она подтверждает покупку билета и распечатывается Клиентом по мере необходимости.

5.7.4. Копия Электронного билета действительна для одного лица и не требует обмена на оригинальный билет. Исключением являются ситуации, если возможность считать QR-код отсутствует по причине технических сбоев в работе оборудования Музея. В данном случае Клиенту необходимо обменять Электронный билет в кассе Музея на бумажный билет.

5.8. Безопасность платежей.

Клиент обязан совершать Платежи только при помощи собственного Платежного средства.

5.9. Аннулирование Заказа.

Музей имеет право в случае неполучения подтверждения об успешном Платеже от Платежной системы аннулировать Заказ через 30 минут после его оформления Клиентом на Сайте.

5.10. Информационная поддержка Клиентов.

В случае возникновения вопросов в процессе оформления Заказа Клиент может обратиться в Музей по телефону (4852)72-92-87 в рабочие дни с 10:00 до 16:30 или по электронной почте [info@yarartmuseum.ru](mailto:info@yarartmuseum.ru). Оформление Заказов на покупку Билетов и запросов на Возврат Платежей по телефону не производится.

## **6. Правила Возврата Платежа.**

6.1. Возврат Платежа за оплаченный неиспользованный Электронный билет проводится только за Заказы, оформленные на Сайте при помощи Банковской Карты. Возврат осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж.

6.2. Частично использованный Билет (проходом в одну из зон действия билета, посещением Мероприятий в составе абонемента) возврату не подлежит.

6.3. Возврат Платежа осуществляется за все Билеты, входящие в Заказ. Если часть Билетов в Заказе использованы, то Возврат оставшихся неиспользованных Билетов невозможен, кроме случаев, указанных в п.6.7. настоящего Соглашения.

6.4. Для осуществления Возврата Платежа Клиент должен заполнить форму «Заявление», размещенную на Сайте в разделе «Документы/Финансовые документы» и отправляет ее по электронной почте по адресу: [info@yarartmuseum.ru](mailto:info@yarartmuseum.ru). Заявление должно быть отправлено с того же адреса электронной почты, который был указан Клиентом при оформлении Заказа, не позднее срока Возврата.

К Заявлению о Возврате прилагается копия документа, удостоверяющего личность Клиента, распечатанная копия Электронного билета, а также копия электронного кассового чека или чека БСО (онлайн-покупка).

6.5. Обработка заявлений на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 16 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, изложенных в п. 6.4. Срок обработки запроса — 10 дней.

6.6. Обмен Билета на Билет с другой датой, другим сеансом, другой ценовой категорией, в том числе с доплатой, на другое Мероприятие и т.п. не осуществляется.

6.7. В случае отказа посетителя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью посетителя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником, Возврат осуществляется в размере 100% стоимости Билета.

6.8. В случае отказа Получателя от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 6.7. Соглашения, Получатель имеет право при возврате билета не позднее, чем за три дня до дня посещения получить обратно 100 процентов цены Билета.

В случае отказа Получателя от посещения Мероприятия по причинам, не предусмотренным пунктом 6.7. Соглашения, менее чем за три дня до дня посещения Мероприятия стоимость билета, абонеента или экскурсионной путевки Получателю не возвращается.

6.9. Возврат стоимости Электронного билета, приобретенного с применением электронной билетной системы Музея (онлайн, с использованием Сайта) возможен, только при наличии кассового чека или чека БСО (онлайн-покупка). Возврат Платежа осуществляется на Платежное средство Клиента, использованное при оплате билетов на Сайте. Музей осуществляет возврат денежных средств Клиенту не позднее 10 дней со дня принятия решения о Возврате.

6.10. Музей не принимает к Возврату Билеты, реализованные Музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения Билетов (в том числе скидки).

6.11. При Возврате Платежа в случае отмены Мероприятия по инициативе Музея 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 производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж в полном объеме. Музей информирует Клиента об отмене, замене, переносе Мероприятия путем размещения информации на сайте Музея.

6.12. 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.

6.13. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств с транзитного счета банка-эквайера. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

## **7. Конфиденциальность информации**

7.1. 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 только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

7.2. 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 и разумные меры для защиты данных Клиента от неправомерного доступа и распространения.

7.3. 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».

7.4. 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 процессе оформления Заказа, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных данных несёт Клиент.

7.5. Музей вправе использовать предоставленную Клиентом информацию 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.

7.6. Клиент несет ответственность за нераспространение информации о номере и деталях своего Заказа.

7.7. Музей не несет ответственности за случаи прохода по Электронному билету лица, не являющегося Клиентом, на Мероприятие и вправе отказать в проходе на Мероприятие всем предъявителям билетов с одинаковым QR-кодом.

## **8. Ограничение ответственности**

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

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

8.3. Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке полностью прекратить работу Сайта или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Музей не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

8.4. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Музей 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.

8.5. 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.

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

8.7. Ответственность Музея перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

8.8. 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.

8.9. Музей не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Платежной системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

## **9. Заключительные положения**

9.1. 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.

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

9.3. 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 суде в соответствии с действующим законодательством РФ.

9.4. 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.