

Приложение 1 к приказу № 205 от «16» июля 2020 г.
«О внесении изменений
в Приказ № 179 от 26.06.2020 г.
«Об утверждении и введении в действие
Публичной оферты, Правил приобретения
электронных входных билетов
на посещение Государственного Эрмитажа,
порядка посещения экспозиций музейного комплекса»
в редакции Приказа № 184 от 30.06.2020 г.»

ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

Настоящее соглашение об условиях продажи (реализации) электронных билетов, электронных экскурсионных путевок и (или) электронных абонементов на культурные и просветительские программы и мероприятия, в том числе проводимые онлайн в сети «Интернет», федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный Эрмитаж», является офертой в соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса Российской Федерации.

Настоящее соглашение содержит условия приобретения и оплаты электронных билетов, электронных экскурсионных путевок и (или) электронных абонементов на культурные и просветительские программы и мероприятия, в том числе проводимые онлайн в сети «Интернет», реализуемых федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный Эрмитаж» с использованием банковских карт в сети «Интернет».

Безусловным принятием (акцептом) условий настоящего соглашения (оферты), в соответствии со ст. 438 Гражданского кодекса РФ, считается совершение физическим лицом операций в сети «Интернет» по приобретению и оплате электронных билетов, электронных экскурсионных путевок и (или) электронных абонементов, реализуемых федеральным государственным бюджетным учреждением культуры «Государственный Эрмитаж» с использованием банковских карт, при этом такое физическое лицо полностью и безоговорочно принимает и обязуется неукоснительно соблюдать все условия настоящего соглашения.

Все вопросы, связанные с предоставлением прав доступа в сеть «Интернет», покупкой и настройкой для этого соответствующего оборудования и программных продуктов, настоящим соглашением не регулируются и решаются вышеуказанным физическим лицом самостоятельно.

I. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Музей – федеральное государственное бюджетное учреждение культуры «Государственный Эрмитаж» (сокращенные официальные наименования: Государственный Эрмитаж, ФГБУК «Государственный Эрмитаж»; ОГРН 1037843031808; ИНН 7830002416; КПП 784101001), место нахождения и почтовый адрес: 190000, г. Санкт-Петербург, Дворцовая набережная, д. 34.

Покупатель – дееспособное физическое лицо, использующее Банковскую карту на основании договора с Банком-эмитентом, обратившееся на Сайт Музея и использующее

предусмотренные функциональные возможности Сайта Музея для приобретения Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов в Музей с использованием Банковской карты в сети «Интернет».

Стороны – Музей, Покупатель.

Соглашение – настоящее соглашение.

Сайт Музея – Интернет-портал Музея (раздел WEB-сайта Музея), размещенный по электронному адресу: <http://tickets.hermitagemuseum.org/>, предназначенный для размещения информации и осуществления операций по приобретению и оплате Билетов в Музей, в том числе на Онлайн-мероприятия, проводимые Музеем, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов.

Банковская карта (карта) – электронное средство платежа, предназначенное для совершения операций Держателем карты в пределах установленной Банком-эмитентом суммы денежных средств, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, находящихся на счете карты, открытом в Банке-эмитенте.

Банк-эмитент – кредитная организация, осуществляющая выпуск Банковских карт, предназначенных для совершения Держателями карт операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, и расчетное обслуживание счетов Держателей карт.

Банк – кредитная организация, осуществляющая обслуживание на договорной основе финансовой составляющей операций Музея по реализации Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов, производящая расчеты между Сторонами по Платежам, обеспечивающая операции Оплаты.

Билет, Электронный билет, Электронный входной билет – электронный документ, имеющий уникальный штрихкод, а также реквизиты бланка строгой отчетности и элементы оформления входных билетов, установленные Музеем, который предназначен для прохода Посетителя на экспозиции и (или) мероприятия Музея посредством предъявления с мобильного устройства (планшета/смартфона/т.п), в распечатанном виде или на бумажном бланке строгой отчетности (в случае его выдачи в Кассе), предоставляющий право посещения Музея, в том числе для определенных категорий Посетителей только при предъявлении документа, удостоверяющего личность. В рамках настоящего соглашения Покупатель вправе приобрести Билет, который предоставляет право участия Покупателя в Онлайн-мероприятии(-ях) Музея. По факту Приобретения Билета на Онлайн-мероприятие Музей организует отправку на Электронный адрес Покупателя ссылки для подключения к Онлайн-мероприятию в срок, не позднее, чем за один час до начала Онлайн-мероприятия.

Электронный абонемент - электронный документ, имеющий уникальный штрихкод, а также реквизиты бланка строгой отчетности и элементы оформления абонемента, установленные Музеем, который предоставляет право в течение установленного срока на посещение экспозиций музейного комплекса определенное количество раз и (или) нескольких мероприятий Музея, объединенных общей тематикой. Электронный абонемент подлежит предъявлению при каждом посещении с мобильного устройства (планшета/смартфона/т.п), в распечатанном виде или на бумажном бланке

строгой отчетности (в случае его выдачи в Кассе). В рамках настоящего соглашения Покупатель вправе приобрести Электронный абонемент на Онлайн-мероприятия Музея, который предоставляет право в течение установленного срока на участие в нескольких Онлайн-мероприятиях, объединенных общей тематикой. По факту Приобретения Электронного абонемента на Онлайн-мероприятия Музей организует отправку на Электронный адрес Покупателя ссылок для подключения к каждому Онлайн-мероприятию по Электронному абонементу в срок, не позднее, чем за один час до начала каждого Онлайн-мероприятия.

Экскурсионная путевка, Электронная экскурсионная путевка - электронный документ, имеющий уникальный штрихкод, а также реквизиты бланка строгой отчетности и элементы оформления экскурсионной путевки, установленные Музеем, который предоставляет право на посещение экспозиций музейного комплекса в сопровождении экскурсовода Музея с предоставлением информации об отдельных экспонатах в процессе их осмотра, и при посещении подлежит предъявлению с мобильного устройства (планшета/смартфона/т.п), в распечатанном виде или на бумажном бланке строгой отчетности (в случае его выдачи в Кассе). В зависимости от вида экскурсионной путевки проход в Музей может осуществляться как непосредственно по экскурсионной путевке, либо только при условии приобретения Билета. В рамках настоящего соглашения Покупатель вправе приобрести Электронную экскурсионную путевку, которая предоставляет право на онлайн в сети «Интернет» посещение экспозиций музейного комплекса в сопровождении экскурсовода Музея с предоставлением информации об отдельных экспонатах в процессе их осмотра. По факту Приобретения Электронной экскурсионной путевки на Онлайн-мероприятия Музей организует отправку на Электронный адрес Покупателя ссылки для подключения к Онлайн-мероприятию в срок, не позднее, чем за один час до начала Онлайн-мероприятия.

Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Покупателя, произведенный с учетом Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Держатель карты – Покупатель, имеющий Счет карты в Банке-эмитенте, на основании Договора Счета карты Покупателя с Банком-эмитентом.

Заказ – совокупность Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Экскурсионных абонементов, выбранных Покупателем для Приобретения, на определенный сеанс, дату и время посещения, а также совокупность Билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов на определенное Онлайн-мероприятие или несколько Онлайн-мероприятий.

Касса – кассы Музея.

Мероприятие – любое культурное и просветительское мероприятие или программа, проводимые Музеем.

Онлайн-мероприятие – культурное и просветительское мероприятие или программа, проводимые Музеем онлайн в сети «Интернет» с использованием видео-конференц-связи, то есть телекоммуникационной технологии интерактивного взаимодействия, при которой осуществляется обмен аудио- и видеoinформацией в реальном времени, обеспечивающей трансляцию мероприятия для Посетителей в сети «Интернет» в аудиовизуальном формате (то есть с передачей изображения и звука в соответствии с содержательным наполнением Онлайн-мероприятия), а также онлайн

подключение и участие Посетителей в Онлайн-мероприятии. Краткое описание каждого Онлайн-мероприятия, включая язык проведения Онлайн-мероприятия, время проведения, продолжительность, рекомендации по возрасту для Посетителей, а также стоимость Билетов, Электронных экскурсионных путевок и Электронных абонементов для участия в Онлайн-мероприятии, определяются на Сайте Музея.

Оплата – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с Банковской карты Покупателя.

Платеж – перевод денежных средств в размере стоимости Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов на счет Музея с помощью Банковской карты.

Посетитель – Покупатель, который приобрел Электронный входной билет, Электронную экскурсионную путевку и (или) Электронный абонемент с использованием Банковской карты на Сайте Музея, а также физические лица, являющиеся конечными бенефициарами в случае передачи им Покупателем Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов. Применительно к Онлайн-мероприятиям Музея Посетителем является Покупатель, который приобрел Билет, Электронную экскурсионную путевку или Электронный абонемент с использованием Банковской карты на Сайте Музея, и является владельцем Электронного адреса, указанного при Приобретении.

Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA, MasterCard, Мир.

Приобретение – действия Покупателя на Сайте Музея, связанные с выбором Билета, Электронной экскурсионной путевки и (или) Электронного абонемента, формированием Заказа, осуществлением Платежа, факт которых подтверждается Оплатой за реализованные Музеем Электронные входные билеты, Электронные экскурсионные путевки и (или) Электронные абонементы, направлением кассового чека, направлением на Электронный адрес ссылки для доступа к скачиванию файла с Билетом, Электронной экскурсионной путевкой и (или) Электронным абонементом, а также предоставлением ссылки для подключения к Онлайн-мероприятию в случае приобретения Билета, Электронной экскурсионной путевки или Электронного абонемента на Онлайн-мероприятии.

Система (платежная система) – совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, включая Банк-эмитент и Банк, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства «TicketNet», обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Покупателем и Музеем.

Электронный адрес – адрес электронной почты Покупателя в сети «Интернет» (e-mail), предназначенный для направления кассовых чеков, Электронных входных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов, а, в случае приобретения Билета, Электронной экскурсионной путевки или Электронного абонемента на Онлайн-мероприятии, также электронной ссылки, при помощи которой Покупатель получает доступ для подключения к Онлайн-мероприятию. Электронный адрес Покупателя используется Музеем для его идентификации и предоставления доступа к Онлайн-мероприятию.

II. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 2.1 Соглашение регулирует порядок действий Покупателя при осуществлении заказа и Приобретении Электронных билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов с использованием Сайта Музея, условия использования Покупателем Сайта Музея, а также условия оказания Покупателю услуг по посещению экспозиций музейного комплекса, а также, в случае приобретения Билета, Электронной экскурсионной путевки или Электронного абонемента на Онлайн-мероприятие, по проведению Онлайн-мероприятия.
- 2.2 Музей самостоятельно устанавливает цены на все виды Билетов, Экскурсионных путевок, Абонементов, в том числе на все виды Онлайн-мероприятий Музея, включая цены для отдельных (льготных) категорий Посетителей. Информация о ценах на указанные услуги, опубликованная на Сайте Музея, является неотъемлемой частью настоящего соглашения.
- 2.3 Если Покупатель (Посетитель) фактически не получил Билет и/или Покупатель (Посетитель) не воспользовался своим правом прохода в Музей по Билету в установленном порядке в дату и (или) время посещения, указанные на Билете, а также Покупатель не воспользовался своим правом на возврат Билета в порядке и в срок, предусмотренные п. 7.14 настоящего Соглашения, то обязательства Музея перед Покупателем (Посетителем) считаются выполненными в полном объеме.
- 2.4 Услуги по проведению Онлайн-мероприятия считаются оказанными Покупателю с момента окончания проведения Онлайн-мероприятия по Соглашению. В случае оказания услуг Покупателю по Абонементу на Онлайн-мероприятия услуги считаются оказанными с момента окончания проведения последнего Онлайн-мероприятия по Абонементу.
Если Покупатель (Посетитель) фактически не воспользовался своим правом участия в Онлайн-мероприятии по Билету в установленном порядке в дату и (или) время проведения Онлайн-мероприятия, указанные на Билете, а также Покупатель не воспользовался своим правом на возврат Билета в порядке и в срок, предусмотренные п. 7.14 настоящего Соглашения, то обязательства Музея перед Покупателем (Посетителем) считаются выполненными в полном объеме.
- 2.5. Положения настоящего соглашения, установленные для Приобретения и Возврата Билетов, оказания услуг по посещению Музея по Билету(ам), а также оказания услуг по проведению Онлайн-мероприятий по Билету(ам), равно и аналогично применяются для Приобретения, Возврата и оказания Покупателю услуг по посещению Музея, а также по проведению Онлайн-мероприятий, на основании Электронных экскурсионных путевок, Электронных абонементов, с учетом особенностей, установленных Соглашением и условий, отдельно публикуемых на Сайте Музея в соответствующих разделах, являющихся неотъемлемой частью настоящего соглашения.
- 2.6. Для исчисления времени и сроков, установленных настоящим соглашением, используется часовой пояс, в котором расположена столица Российской Федерации, то есть московское время.

III. ПОРЯДОК ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

- 3.1 Соглашение вступает в силу с момента подтверждения Покупателем своего согласия с условиями настоящего соглашения при заполнении регистрационной формы в соответствии с разделом IV настоящего соглашения.

3.2 Музей оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение, включая цены на все виды Мероприятий без дополнительного уведомления Покупателя и предупреждает Покупателя (Посетителя), а Покупатель (Посетитель) настоящим принимает и соглашается с тем, что при каждом новом обращении для Приобретения Билетов Покупатель обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения доступен в актуальной редакции на Сайте Музея по адресу: <http://tickets.hermitagemuseum.org/>, информация о действующих ценах на Мероприятия размещена на Сайте Музея.

IV. ПОЛОЖЕНИЕ О РЕГИСТРАЦИИ

4.1 Регистрация на Сайте Музея производится путем обязательного заполнения Покупателем предусмотренных полей регистрационной формы (электронной анкеты) при приобретении Билетов.

4.2 Покупатель обязан:

- а) указать Фамилию и Имя Покупателя;
- б) указать действующий Электронный адрес, принадлежащий Покупателю;
- в) указать действующий номер телефона, принадлежащий Покупателю;
- г) в случае необходимости, ввести сведения о Посетителях (Фамилия и Имя; вид документа, удостоверяющего личность и его реквизиты; документ, подтверждающий льготную категорию Посетителя (при наличии запроса в регистрационной форме на Сайте Музея);
- д) выразить свое согласие с условиями Соглашения (см. п. 3.1 настоящего соглашения).

4.3. В случае выявления Покупателем ошибок, допущенных им при заполнении регистрационной формы при Приобретении Билетов, Покупатель вправе обратиться за урегулированием вопросов, связанных с неполучением Билетов (Электронных экскурсионных путевок, Электронных абонементов):

- а) при приобретении Билетов (Электронных экскурсионных путевок, Электронных абонементов) на посещение Музея - по телефону: +7 812 710-99-60 (в часы работы Музея) или по электронной почте Музея по адресу: tickets@hermitage.ru;
- б) при приобретении Билетов на Онлайн-мероприятия - в Лекторий Музея (контакты для связи: тел.: +7 812 495-70-68; адрес эл. почты: lectoriumonline@hermitage.ru).
Время приёма заявок и обращений в Лектории: ежедневно, кроме понедельника, с 11:00 до 18:00.

V. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОКУПАТЕЛЯ (ПОСЕТИТЕЛЯ)

5.1 Общие требования, обязательные для всех Покупателей (Посетителей):

5.1.1 Покупатель (Посетитель) обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.1.2 Покупатель имеет право осуществлять Приобретение Билетов на Сайте Музея и Возврат Электронных входных билетов в соответствии с условиями настоящего Соглашения, а также на участие в Онлайн-мероприятии, на которое им приобретен Билет.

5.1.3 Покупатель (Посетитель) обязан законно использовать Сайт Музея в целях, не противоречащих настоящему Соглашению и в том порядке, как предписывает настоящее Соглашение.

5.1.4 Запрещается использование программных средств для модификации данных и иных способов несанкционированного доступа к функционалу Сайта Музея.

5.1.5 Покупатель (Посетитель) не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или

рекламных целях информацию с Сайта Музея, в том числе информацию о предложенных на Сайте Музея Билетах и ценах на Билеты.

- 5.1.6 Покупатель при Приобретении Билета(ов) обязан проверить и удостовериться в корректности введенных им данных при заполнении регистрационной формы, в особенности при указании Электронного адреса. В случае, если Покупатель допустил ошибку при указании Электронного адреса, Музей не несет ответственность за направление кассовых чеков, Электронных входных билетов, в том числе электронной ссылки, при помощи которой Покупатель получает доступ для подключения к Онлайн-мероприятию, по электронному адресу, который не принадлежит Покупателю, но был указан им при Приобретении Билета(ов).
- 5.1.7 В случае, если Покупатель после завершения Приобретения Билета(ов) не получил на Электронный адрес кассовый чек, Электронный входной билет и (или) электронную ссылку, при помощи которой Покупатель получает доступ для подключения к Онлайн-мероприятию (далее совместно – электронные документы), Покупатель обязан проверить наличие вышеуказанных электронных документов в разделе нежелательной корреспонденции (спаме) его почтового ящика, куда они могли быть автоматически направлены почтовым сервисом, используемым Покупателем.
- Отсутствие электронных документов по факту Приобретения Покупателем Билетов в отдельных случаях может быть обусловлено сбоями при осуществлении платежа, находящимися в зоне ответственности платежных систем - МИР, VISA International и MasterCard Worldwide. В этом случае Покупателю необходимо обратиться в свой банк и уточнить статус совершенной операции по покупке Билетов и действовать согласно указаниям своего банка.
- 5.1.8 Посетитель обязан учитывать информационные сообщения Музея (п. 6.6 настоящего Соглашения), а также положения настоящего Соглашения.
- 5.1.9 Покупатель при Приобретении Билетов обязан ознакомиться с информацией о мероприятиях, в которых он планирует принять участие, размещенной на Сайте Музея, включая рекомендации, связанные с возрастными рекомендациями для участия в отдельных мероприятиях.
- 5.1.10 Покупатель (Посетитель) не вправе заниматься распространением (перепродажей) Электронных входных билетов или использовать Электронные входные билеты в иных коммерческих целях без заключения отдельного договора с Государственным Эрмитажем. За нарушение настоящего ограничения Покупатель (Посетитель) может быть привлечен к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации. Государственный Эрмитаж оставляет за собой право на односторонний отказ от исполнения своих обязательств по настоящему соглашению с Покупателем (Посетителем), который нарушит ограничение, установленное настоящим пунктом и вправе аннулировать все заказы, совершенные Покупателем.

5.2 Обязанности Покупателя (Посетителя), в случае Приобретения Билетов на посещение экспозиций Музея:

- 5.2.1 Право посещения экспозиций и (или) мероприятий Музея предоставляется Покупателям (Посетителям) на основании Билета (с предъявлением уникального штрих-кода с экрана мобильного устройства (планшета/смартфона/др.), в распечатанном виде или на бланке строгой отчетности, в случае его получения в Кассе). Доставка Электронных входных билетов не предусмотрена.
- 5.2.2 При оформлении Приобретения Билетов для льготных категорий Посетителей Покупатель обязан указать данные Посетителя: ФИ, сведения о документе, удостоверяющем личность, и в случае затребования функционалом Сайта Музея – о документе, подтверждающем право на льготу, и его номер.

- 5.2.3 Покупатель вправе приобрести Билет для другого лица (другого Посетителя), за исключением целей перепродажи Билетов. Покупатель вправе приобрести не более установленного Музеем количества Билетов одного наименования, предназначенных для посещения Музея в один и тот же день. С учетом п. 6.7 настоящего Соглашения Музей вправе вносить изменения в лимит Билетов, которые могут быть приобретены Покупателем на Сайте Музея. Условия Приобретения Билетов, Электронных абонементов и Электронных экскурсионных путевок на Онлайн-мероприятия определены пп. 5.3.1 Соглашения.
- 5.2.4 Для прохода на экспозиции и (или) мероприятия Музея Посетитель обязан соблюдать правила и время прохода, установленные Музеем и опубликованные на Сайте Музея, а также установленные направления следования по экспозициям музейного комплекса.
- 5.2.5 Посетитель обязан по просьбе работников Музея предъявить оригинал документа, подтверждающего личность Посетителя, и оригинал документа, подтверждающего право Посетителя на Билет, предназначенный для категории Посетителей, имеющих право на льготное посещение (если он относится к льготной категории Посетителей).
- 5.2.6 Посетитель обязан соблюдать самостоятельно, а также обеспечивать соблюдение пришедшими вместе с ним детьми, установленные в Музее Правила для посетителей Государственного Эрмитажа, опубликованные в действующей редакции на Сайте Музея, а также выполнять требования работников Музея, обусловленные действующими Правилами.
- 5.2.7 Курение на территории Музея, включая употребление электронных сигарет, при посещении экспозиций и (или) любых мероприятий категорически запрещено.
- 5.2.8 Прием пищи, а также питье жидкостей должно производиться Посетителем исключительно в местах, специально предназначенных для приема пищи (помещений кафе, столовых), либо в рекреационных зонах. Прием пищи вблизи экспонатов и (или) элементов интерьеров категорически запрещен.
- 5.2.9 При возникновении чрезвычайной ситуации в Музее или в случае объявления учебной тревоги Посетитель обязан строго выполнять требования сотрудников Музея, касающихся порядка выхода с территории Музея.
- 5.2.10 При посещении экспозиций и (или) мероприятий в Музее Посетитель самостоятельно несет ответственность за ознакомление, либо отказ от ознакомления с отдельными экспонатами, экспозициями и (или) мероприятиями, руководствуясь личными предпочтениями, а также ограничениями, которые обусловлены религиозными, нравственными и иными убеждениями Посетителя, обычаями и (или) законами страны, гражданином которой он является. При этом Музей обеспечивает доступ Посетителя ко всем экспозициям и (или) мероприятиям с учетом наименования Билета, предъявленного Посетителем и ограничений, установленных п. 6.10 Соглашения.
- 5.2.11 При посещении Музея Посетитель должен быть уверен, что у него отсутствуют заболевания (в том числе вирусные), которые легко передаются другим людям и могут повлечь за собой заражение работников и посетителей Музея. При наличии такой угрозы, Посетитель обязан отказаться от посещения Музея и вправе вернуть Билет в порядке, предусмотренном п. 7.14 настоящих Правил.
- 5.2.12 В соответствии с положениями методических рекомендаций МР 3.1 / 2.1 0194-20 «Рекомендации по проведению профилактических мероприятий по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID -19) в музеях, музеях-заповедниках, дворцово-парковых музеях», утвержденных Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека 10.06.2020 г., а также Стандарта безопасности деятельности Государственного Эрмитажа, все посетители при посещении экспозиций музейного

комплекса обязаны использовать средства индивидуальной защиты – маски и перчатки. Посетители без средств индивидуальной защиты на экспозиции музейного комплекса не допускаются. Во время посещения Государственного Эрмитажа необходимо соблюдать рекомендуемую социальную дистанцию (1,5-2 метра) с другими посетителями.

Государственный Эрмитаж вправе отказать в посещении посетителям, которые при входе и (или) на территории музейного комплекса не используют по назначению маски и перчатки – для защиты органов дыхания и рук соответственно, в особенности в случае отказа посетителя от ношения средств индивидуальной защиты при посещении музея (снятия СИЗ посетителями во время посещения музея). Государственный Эрмитаж силами сотрудников Службы музейной безопасности и (или) с привлечением сотрудников Росгвардии вправе выпроводить посетителей, которые не используют средства индивидуальной защиты при посещении музея, за нарушение установленных санитарно-эпидемиологических правил. В этом случае Возврат за Билеты и за другие услуги по посещению музея не осуществляется.

- 5.2.13 В период действия особого положения в Санкт-Петербурге и ограничительных мероприятий, предпринимаемых по решению органов государственной власти, Правила для посетителей Государственного Эрмитажа, утв. Приказом от 08.06.2018 г. № 188, в части, касающейся режима работы музея, порядка приобретения входных билетов и экскурсионных путевок, а также прохода на территорию музейного комплекса, применяются в части, не противоречащей приказам о ценах на входные билеты, экскурсионные путевки и абонементы на посещение экспозиций музейного комплекса, изданным в период действия вышеуказанных ограничительных мероприятий, направленных на предупреждение распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), и опубликованным на официальном сайте музея. Положения Правил для посетителей Государственного Эрмитажа, направленные на обеспечение безопасности, антитеррористической защищенности и сохранности музейных коллекций, являются непрерывно действующими и подлежат безусловному выполнению всеми лицами, находящимися на территории Государственного Эрмитажа.

5.3 Обязанности Покупателя (Посетителя), в случае Приобретения Билетов на Онлайн-мероприятия Музея:

- 5.3.1 Услуга по Соглашению по проведению Онлайн-мероприятию оказывается лицу, чей Электронный адрес использовался при Приобретении Билета на Онлайн-мероприятие. Перепродажа Билетов на Онлайн-мероприятие Покупателем запрещена. В случае, если Покупатель передаст электронную ссылку для подключения к Онлайн-мероприятию третьему лицу, оказание услуг по Соглашению третьему лицу будет считаться выполнением обязательств Музеем перед Покупателем. При этом Музей не несет ответственности по Соглашению перед третьими лицами.
- 5.3.2 Право участия Покупателя в Онлайн-мероприятии (доступ на Онлайн-мероприятие), предоставляется Покупателю (Посетителю) на основании Билета. По факту Приобретения Билета на Онлайн-мероприятие Музей организует отправку на Электронный адрес Покупателя ссылку для подключения к Онлайн-мероприятию в срок, не позднее, чем за один час до начала Онлайн-мероприятия. Электронный адрес Покупателя используется Музеем для его идентификации и предоставления доступа к онлайн-мероприятию. Покупатель (Посетитель) вправе подключиться к Онлайн-мероприятию с использованием ссылки для подключения к Онлайн-мероприятию не ранее, чем за 30 минут до его начала, указанного на Билете, и в любой момент времени в течение всей продолжительности Онлайн-

- мероприятия. Ссылка для подключения к Онлайн-мероприятию является уникальной и подключение по ней возможно только с одного устройства.
- 5.3.3 Для подключения и получения доступа на Онлайн-мероприятие Музея Посетитель обязан соблюдать правила, установленные пп. 5.3.1-5.3.2 Соглашения.
- 5.3.4 В случае организации при проведении Онлайн-мероприятия обратной связи с Посетителями (посредством предоставления возможности отправки письменных комментариев, вопросов организаторам Онлайн-мероприятия со стороны Музея), Посетитель обязан быть вежливым при написании своих обращений. Категорически запрещено использовать нецензурную лексику, бранные слова и выражения, оскорбления при общении с другими Посетителями и (или) организаторами Онлайн-мероприятия. За нарушение положений настоящего пп. 5.3.4, Музей вправе с использованием технических средств ограничить Посетителю возможность написания комментариев и (или) вопросов во время Онлайн-мероприятия, а уже отправленные комментарии и сообщения, не отвечающие требованиям вежливости, удалить.
- 5.3.5 При организации обратной связи с Посетителями во время проведения Онлайн-мероприятия посредством голосового общения онлайн Посетитель обязан обеспечить отсутствие посторонних шумовых помех в эфире и выключить свой микрофон в случае, когда он находится в режиме ожидания предоставления ему возможности задать вопрос или сделать комментарий, или когда у него отсутствуют вопросы и (или) комментарии. Для устных вопросов и комментариев Посетителя действуют правила вежливости, установленные пп. 5.3.4 Соглашения.
- 5.3.6 Исключительное право на Онлайн-мероприятие принадлежит Музею. Посетитель не вправе без заключения отдельного договора с Музеем использовать Онлайн-мероприятие иным способом, кроме как посредством непосредственного личного участия в нем в реальном времени. Запись Онлайн-мероприятия и попытка любого копирования, воспроизведения Онлайн-мероприятия полностью или в любой его части без согласования с Музеем запрещена. Музей оставляет за собой право привлечь Посетителя к ответственности за нарушение положений настоящего пп. 5.3.6 Соглашения.
- 5.3.7 Покупатель вправе делать отзыв об Онлайн-мероприятии, воспользовавшись специальным сервисом, организованным на Сайте Музея, или отправив его в Лекторий (контакты для связи: тел.: +7 812 495-70-68; адрес эл. почты: lectoriumonline@hermitage.ru). Время приёма обращений в Лектории: ежедневно, кроме понедельника, с 11:00 до 18:00.

VI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ

- 6.1 Музей предоставляет Покупателю возможность осуществлять Приобретение Билетов через Сайт Музея и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 6.2 Музей обязан указать на Сайте Музея цену Билетов для всех видов Мероприятий, которые доступны для Приобретения, и краткое описание каждого Мероприятия, включая язык проведения Мероприятия, время проведения, продолжительность, рекомендации по возрасту для Посетителей.
- 6.3 Музей имеет право в одностороннем порядке устанавливать цену Билетов, предлагаемых к Приобретению на Сайте Музея с использованием Банковских карт через сеть «Интернет», но не выше цены реализации билетов в Кассах. Приобретение Билетов на Онлайн-мероприятия в Кассах Музея не предусмотрено.
- 6.4 К посещению Музея по Билетам для льготных категорий допускаются Посетители, зарегистрированные Покупателем при Приобретении Билетов, при предъявлении документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право Посетителя на соответствующую льготу.

- 6.5 В случае отсутствия у Посетителя соответствующего документа, подтверждающего право Посетителя на Билет, предназначенный для категории Посетителей, имеющих право на льготное посещение (или при несоответствии данных документа, указанному при регистрации) – Посетитель не допускается в Музей, при этом стоимость Билетов Покупателю не возвращается.
- 6.6 Музей имеет право направлять Покупателям (Посетителям) информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с Приобретением Билетов).
- 6.7 Музей самостоятельно устанавливает лимиты по количеству Билетов, доступных к Приобретению одним Покупателем, в том числе по каждому Онлайн-мероприятию.
- 6.8 Музей вправе отказаться от выполнения своих обязательств при нарушении Покупателем (Посетителем) условий настоящего Соглашения.
- 6.9 Музей по своему усмотрению с учетом положений действующего законодательства устанавливает время и (или) продолжительность посещения экспозиций Музея, а также вводит ограничения по количеству Электронных входных билетов, которые могут быть реализованы на конкретное время, устанавливает время, в течение которого Посетитель обязан пройти на экспозиции музейного комплекса по Билету. Музей по своему усмотрению устанавливает время и (или) продолжительность каждого Онлайн-мероприятия.
- 6.10 Музей обеспечивает доступ Посетителя на экспозиции музейного комплекса с учетом требований действующего законодательства - ст. 35 Федерального закона от 26.05.1996 № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» и Положения о Музейном фонде Российской Федерации, утвержденного Приказом Минкультуры России от 15.01.2019 № 17. Музей вправе ограничить доступ Посетителя к отдельным экспозициям и (или) музейным предметам в целях обеспечения их безопасности и сохранности, а также принимая во внимание действующие санитарно-эпидемиологические требования (недопустимости скопления большого количества людей в замкнутых пространствах и др. случаях), направленные на защиту здоровья Посетителя в период введения режима повышенной готовности в Санкт-Петербурге по решению органов государственной власти города, и в других случаях в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 6.11 Музей вправе производить замену сотрудника, который занят в проведении мероприятия, в том числе Онлайн-мероприятия (лектора/экскурсовода/куратора и других). В случае, если информация о проведении мероприятия, в том числе Онлайн-мероприятия, конкретным сотрудником(-ами) была опубликована на Сайте Музея при описании мероприятия, Музей размещает информацию о замене сотрудника в течение одного рабочего дня с момента такой замены на Сайте Музея.
- 6.12 Музей обеспечивает доступ Посетителя для участия в Онлайн-мероприятии. В этих целях Музей обеспечивает техническую возможность подключения Посетителя с использованием видео-конференц-связи. Музей организует разработку и утверждение содержания каждого Онлайн-мероприятия в целях проверки его качества и соответствия уставной деятельности и статусу Музея.
- 6.13 Музей несет ответственность в случае изменения времени проведения мероприятия, в том числе Онлайн-мероприятия, или его отмены, а также в случае возникновения по вине Музея продолжительных технических помех и поломок во время проведения Онлайн-мероприятия, которые существенно ухудшают качество проведения Онлайн-мероприятия и (или) оно не может быть проведено полностью. В указанных случаях Музей по своей инициативе производит возврат денежных средств за Билеты Покупателю в соответствии с п. 7.15 Соглашения. Возврат денежных средств в этих случаях также может быть осуществлен по запросу Покупателя независимо от срока, в течение которого Покупатель обратился за возвратом.
- 6.14 Музей организует обратную связь с Посетителями посредством использования специального сервиса на Сайте Музея, а по Онлайн-мероприятиям - в рамках работы

Лектория (контакты для связи: тел.: +7 812 495-70-68; адрес эл. почты: lectoriumonline@hermitage.ru). Время приёма обращений в Лектории: ежедневно, кроме понедельника, с 11:00 до 18:00.

VII. ПРАВИЛА ПРИОБРЕТЕНИЯ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ

- 7.1 Платеж при Приобретении Билетов производится Покупателем Банковской картой в соответствии с действующими Правилами платежных систем и требованиями Банков-эмитентов (Банка).
- 7.2 Валютой списания денежных средств с Банковской карты Покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.
- 7.3 Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации является российский рубль.
- 7.4 Порядок Приобретения Билетов на Сайте Музея является следующим:
- 7.4.1 После выбора необходимых Билетов Покупатель приступает к оформлению Приобретения посредством нажатия кнопки «КУПИТЬ БИЛЕТ» и далее поэтапно проходит все этапы Приобретения Билетов (совершает необходимые операции на Сайте Музея).
- 7.4.2 В любой момент до окончательного подтверждения Приобретения и совершения платежа Покупатель вправе отказаться от выбранных, но неоплаченных Билетов, если какие-либо условия настоящего Соглашения являются для него неприемлемыми.
Нажимая кнопку «ЗАКАЗАТЬ» на Сайте Музея Покупатель подтверждает правильность введенных данных, согласие с условиями настоящего Соглашения, включая правила приобретения Билетов.
- 7.4.3 Для проведения Платежа Покупатель автоматически перенаправляется на сайт Системы – защищенную платежную страницу «Газпромбанк» (Акционерное общество), где необходимо ввести данные Банковской карты. При успешной авторизации и Оплате со счета Банковской карты списывается сумма в размере стоимости Билетов, выбранных Покупателем для Приобретения. Покупатель получит уведомление о том, что Оплата произведена и информацию в соответствии с пп. 7.4.5 Соглашения.
- 7.4.4 В случае, если Оплата Билетов не была завершена и/или завершена неуспешно, Покупатель вправе повторно произвести выбор Билетов для их Приобретения и произвести их Оплату согласно порядку, указанному в п. 7.4. настоящего Соглашения.
- 7.4.5 При успешной Оплате Покупатель получает на Электронный адрес, указанный в процессе Приобретения Билетов, письмо с кассовым чеком и письмо, содержащее ссылку на Заказ на Сайте Музея, перейдя по которой будет доступен Билет(ы) для распечатки или скачивания файла в формате PDF; в случае приобретения Билета на Онлайн-мероприятие, также не позднее, чем за один час до проведения Онлайн-мероприятия, - ссылку для подключения к Онлайн-мероприятию.
В случае, если Покупатель не обнаружит электронное письмо с вышеуказанными электронными документами во входящих письмах своего почтового ящика, необходимо проверить наличие указанного письма в спаме (т.е. специальном хранилище нежелательной корреспонденции) почтового ящика, в который письмо может по ошибке быть автоматически отсортировано почтовым сервисом, используемым Покупателем.
Отсутствие электронных документов по факту Приобретения Покупателем Билетов в отдельных случаях может быть обусловлено сбоями при осуществлении платежа, находящимися в зоне ответственности платежных систем - МИР, VISA International и MasterCard Worldwide. В этом случае Покупателю необходимо обратиться в свой

- банк и уточнить статус совершенной операции по покупке Билетов и действовать согласно указаниям своего банка.
- 7.4.6 При приобретении Билета на посещение Музея Покупатель может распечатать Билет на бумаге или сохранить его на мобильном устройстве (смартфоне/планшете/др.) для предъявления при проходе в Музей. Покупатель вправе получить Билет на бланке строгой отчетности в Кассе, если Музеем организована работа Касс с учетом действующего законодательства и решений Музея.
- 7.4.7 В случае одностороннего отказа Покупателя от Билетов в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и условиями настоящего соглашения, Покупатель вправе вернуть денежные средства, уплаченные им при Приобретении Билетов в соответствии с п. 7.14 настоящего Соглашения.
- 7.5 По настоящему соглашению Музей не организует реализацию Билетов на Онлайн-мероприятия в кассах Музея.
- 7.6 Музей имеет право отказать Покупателю в выдаче Билетов на посещение Музея в Кассе в случае:
- а) получения информации от Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Покупателя до Возврата Платежа на Банковскую карту Покупателя;
 - б) Возврата Платежа по приобретенным Покупателем Билетам;
 - в) ранее произведенной выдачи Покупателю Билетов, в том числе в Кассе;
 - г) закрытия Касс по основаниям, предусмотренным действующим законодательством, и (или) по решению Музея.
- 7.7 Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдаче Покупателю Билетов в Кассе Музея по основаниям, указанным в п.п. а) п. 7.6 настоящего Соглашения, факт неполучения Покупателем Билетов будет признан фактом неполучения Билетов по вине Покупателя, при этом Музей освобождается от обязанности Возврата Платежа Покупателю по соответствующим приобретенным Билетам.
- 7.8 Покупатель обязан приобретать Билеты только с использованием своей Банковской карты.
- 7.9 Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка (банк-эквайер Газпромбанк (Акционерное Общество)), функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами МИР, VISA International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by VISA, MasterCard SecureCode, MirAcccept). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка, сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети «Интернет».
- 7.10 Музей вправе аннулировать Заказ (приобретенные Билеты) в случаях, указанных в п.п. 6.8, 7.11-7.12, 7.15 настоящего Соглашения.
- 7.11 Музей имеет право в случае не получения подтверждения об успешной Оплате от Системы аннулировать выбранные Покупателем для Приобретения Билеты по истечении отведенного для оформления заказа времени с момента нажатия кнопки «ЗАКАЗАТЬ» на Сайте Музея.
- 7.12 Музей вправе аннулировать выбранные Покупателем для Приобретения Билеты в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении Приобретения. Стоимость приобретенных Билетов при этом возвращается на Банковскую карту Покупателя, при помощи которой был совершен соответствующий Платеж, в соответствии с положениями п. 7.15 настоящего Соглашения.
- 7.13 В случае возникновения вопросов, связанных с приобретением Билетов, в том числе на Онлайн-мероприятия, Покупатель может обратиться в Музей по телефону:

+7 812 710-99-60 (в часы работы Музея) или по электронной почте Музея по адресу: tickets@hermitage.ru.

7.14 Порядок возврата Билетов и денежных средств за приобретенные Покупателем Билеты с использованием Банковской карты на Сайте Музея следующий:

7.14.1 Возврат Билетов и денежных средств за Билеты производится только по запросу Покупателя. Такой запрос может быть направлен Покупателем:

а) не позднее, чем за три дня до даты посещения Музея;

б) в случае возврата абонеента на посещение Музея, запрос о его возврате может быть направлен не позднее трех дней до даты проведения первого мероприятия (первого посещения) по абонементу;

в) не позднее 24:00 московского времени дня, предшествующего дате проведения Онлайн-мероприятия;

г) в случае возврата Покупателем абонеента на участие в Онлайн-мероприятиях Музея, - запрос о его возврате может быть направлен не позднее 24:00 московского времени дня, предшествующего дате проведения первого Онлайн-мероприятия по абонементу.

Музей не осуществляет Возврат в случае, если Покупатель обратился с таким запросом позднее срока, указанного в абзацах а), б), в), г) пп. 7.14.1, если менее продолжительный срок для Возврата не установлен Музеем для Билетов (отдельных видов Билетов), Абонементов. Срок возврата Билетов, отдельных видов Билетов, Абонементов публикуется Музеем на Сайте Музея.

7.14.2 Возврат Платежа проводится только за Билеты, приобретенные Покупателем на Сайте Музея при помощи Банковской Карты.

7.14.3 Возврат электронных входных билетов осуществляется через Сайт музея, на котором Покупатель оформлял их Приобретение. В этих целях Покупателю необходимо зайти в свой заказ по ссылке, полученной на Электронный адрес при покупке Билета(-ов). В нижней части страницы с электронным Билетом расположена кнопка «ВЕРНУТЬ». Покупателю необходимо перейти по кнопке «ВЕРНУТЬ» и следовать дальнейшим инструкциям. В процессе оформления возврата Покупатель должен подтвердить свое намерение вернуть Билет (-ы), перейдя по ссылке, отправленной ему на Электронный адрес.

7.14.4 В случае возникновения технических неполадок в функционировании электронного сервиса возврата Билетов, Покупателю необходимо направить в Музей запрос по электронной почте на адрес: tickets@hermitage.ru, в котором указать: номер заказа, Фамилию и Имя, номера билетов, электронный адрес, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату приобретения, общую сумму, оплаченную за билеты, и в явной форме изложить отказ от участия в Мероприятии в определенное время и желание осуществить возврат платежа. Запрос должен быть отправлен с Электронного адреса, указанного Покупателем при приобретении Билетов. (Форма заявления на возврат здесь).

7.14.5 Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов по московскому времени. Запрос принимается Музеем в обработку только после выполнения Покупателем в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 7.14.3 или 7.14.4 настоящего Соглашения.

7.14.6 При принятии запроса на Возврат Платежа, если Покупатель обратился с таким запросом позднее срока, указанного в абзацах а), б), в), г) пп. 7.14.1, стоимость Билетов не возвращается согласно статье 52.1 Основ законодательства о культуре.

7.14.7 Оформление Возврата стоимости Билета может быть осуществлено Музеем при условии оформления Покупателем Возврата согласно п.п. 7.14.3 или 7.14.4 настоящего Соглашения.

- 7.14.8 Возврат денежных средств производится в рамках функционирования Платежной системы и Правил платежной системы исключительно по реквизитам Банковской карты Покупателя, с которой производился Платеж.
- 7.14.9 Возврат Платежа осуществляется на всю сумму Заказа (приобретенных Билетов) или в соответствующей части Заказа (приобретенных Билетов), заявленной к возврату. Для возврата Абонементов действует правило: частичный возврат Абонемента не предусмотрен, кроме случаев, установленных п. 7.15 настоящего соглашения.
- 7.15 Возврат Платежа может производиться по инициативе Музея в следующих случаях:
- 7.15.1 изменения Музеем времени посещения экспозиций Музея и (или) времени проведения Онлайн-мероприятия;
- 7.15.2 отмены посещения экспозиций Музея и (или) Онлайн-мероприятия;
- 7.15.3 возникновения по вине Музея продолжительных технических помех и поломок во время проведения Онлайн-мероприятия, в результате которых существенно снизилось качество проведения Онлайн-мероприятия и (или) оно не могло быть проведено полностью;
- 7.15.4 возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Приобретения или осуществления Платежа;
- во всех вышеуказанных случаях Музей производит аннулирование Заказа (Билетов) и возвращает Покупателю Платеж.
При организации возврата денежных средств за мероприятие по Абонементу, в том числе за Онлайн-мероприятие, Музей производит расчет суммы возврата, исходя из общей стоимости Абонемента и количества мероприятий, в том числе Онлайн-мероприятий, включенных в Абонемент, и возвращает Покупателю стоимость соответствующего мероприятия по Абонементу.
- 7.16 Во всех случаях Возврата денежных средств за Билеты, предусмотренных пп. 7.14-7.15 Соглашения, Музей обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней уведомить Покупателя о Возврате путем отправки письма по указанному Покупателем при регистрации Электронному адресу, и в течение 15 (пятнадцати) банковских дней осуществить Возврат Платежа на Банковскую Карту Покупателя, с которой был совершен соответствующий Платеж.
- 7.17 Стороны пришли к соглашению, что в случае Возврата Платежа Музеем в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами платежных систем и законодательством Российской Федерации по соответствующему Заказу, будет приниматься Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Покупателем (Посетителем) выполненными в полном объеме.
- 7.18 При осуществлении Возврата Платежа на Электронный адрес Покупателя направляется кассовый чек в соответствии с требованиями Федерального закона от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».
- 7.19 Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несет. Сроки прохождения платежей зависят от проведения операций возврата Банками-эмитентами карт и иными организациями.

VIII. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

- 8.1 Музей обязуется не разглашать полученную от Покупателя (Посетителя) информацию. Не считается нарушением предоставление Музеем информации лицам, действующим

- на основании договора с Музеем, для исполнения обязательств перед Покупателем (Посетителем). Музей предоставляет доступ к данным Покупателя (Посетителя) только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта Музея и предоставления услуг Покупателю (Посетителю).
- 8.2 Обработка данных Покупателя: Фамилии и Имени, Электронного адреса, номера телефона, документа, удостоверяющего личность и его реквизиты, сведения о документе, подтверждающем льготную категорию; сведения о Посетителях: Фамилия и Имя, вид документа, удостоверяющего личность и его реквизиты, сведения о документе, подтверждающем льготную категорию Посетителя, осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства Российской Федерации. Музей обрабатывает данные Покупателя (Посетителя) в целях предоставления Покупателю (Посетителю) услуг по Соглашению и для связи с Покупателем (Посетителем) при возникновении объективной необходимости. Музей принимает все необходимые меры для защиты данных Покупателя (Посетителя) от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.
- 8.3 Принимая условия настоящего Соглашения на Сайте Музея, Покупатель дает согласие на обработку его персональных данных для целей заключения и исполнения настоящего Соглашения, 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 Покупателем в связи с выполнением настоящего соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 8.4 Электронный адрес Покупателя с его согласия, подтвержденного отдельно на Сайте Музея, может использоваться Музеем для направления Покупателю информации о мероприятиях, организуемых Музеем, специальных предложениях, иной полезной информации о Музее. Покупатель в любой момент вправе отозвать свое согласие на использование своего Электронного адреса в целях, предусмотренных настоящим пунктом Соглашения, воспользовавшись автоматическим сервисом отмены такой рассылки, перейдя по соответствующей электронной ссылке, содержащейся в тексте рассылки информации, или направив соответствующий запрос по электронной почте: marketing@hermitage.ru в случае, когда по техническим причинам невозможно отказаться от рассылки в автоматическом режиме.
- 8.5 Музей не проверяет достоверность предоставленных Покупателем данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Покупатель предоставляет достоверные и достаточные 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 Покупатель.
- 8.6 Музей вправе использовать предоставленную Покупателем 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 Покупателя (Посетителя)). Раскрытие предоставленной Покупателем информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

IX. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 9.1 Покупатель соглашается с тем, что использует Сайт Музея и предоставляемую им функциональность «как есть», на свой собственный риск. Музей не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта Музея целям и ожиданиям Покупателя.
- 9.2 Музей не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Покупателем (Посетителем) и третьими лицами.
- 9.3 Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта Музея в целом или части его функций без предварительного уведомления Покупателя (Посетителя). Музей не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта Музея.
- 9.4 Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта Музея, однако Музей не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Соглашению перед Покупателем (Посетителем) в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за невозможности использования Сайта Музея.
- 9.5 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 Музея, возможна приостановка работы Сайта Музея без какого-либо уведомления Покупателя (Посетителя).
- 9.6 Ответственность Музея по настоящему соглашению перед Покупателем ограничена стоимостью приобретаемых Покупателем Билетов.
- 9.7 Музей не несет ответственности за сроки осуществления платежей Банками-эмитентами и Банком, а также иными организациями, в том числе при Возврате Платежа Покупателю.
- 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 настоящего Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.
- 9.9 Музей не несет ответственности по возникшим между Покупателем и Системой и/или Банком-эмитентом (Банком) спорам и разногласиям по Платежам и Оплате.

X. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1 Настоящее соглашение является исчерпывающим соглашением между Покупателем (Посетителем) и Музеем, определяет условия пользования Сайтом Музея, приобретения Билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов и проведения Мероприятий. В случае возникновения противоречий текст Соглашения, размещенный на Сайте Музея, будет иметь преимущество по сравнению с любым иным текстом Соглашения.
- 10.2 В случаях, не указанных в Соглашении, включая возникающие в связи с толкованием, исполнением Соглашения споры и разногласия, отношения между Музеем и Покупателем (Посетителем) регулируются законодательством Российской Федерации.
- 10.3 В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Музей и Покупатель (Посетитель) предпримут все возможные усилия к их разрешению путём переговоров на основе принципа добросовестности. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в суде по месту нахождения, определенному в соответствии с законодательством о защите прав потребителей.

10.4 Покупатель (Посетитель) настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения. Покупатель настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Музеем при приобретении Билетов, Электронных экскурсионных путевок и (или) Электронных абонементов на Сайте Музея все условия и положения настоящего Соглашения.

Приложение № 1
к Публичной оферте
об условиях продажи (реализации) электронных входных билетов
на культурные и просветительские программы и мероприятия,
в том числе проводимые онлайн в сети «Интернет»
федеральным государственным бюджетным учреждением культуры
«Государственный Эрмитаж»

**Заместителю генерального директора
по финансово-плановой работе
Государственного Эрмитажа
М.В. Антиповой**

Email: tickets@hermitage.ru

ЗАЯВЛЕНИЕ

*О возврате денежных средств за приобретенные
электронные входные билеты/абонементы/экскурсионные путевки
(форма)*

Прошу Вас принять возврат следующих электронных входных билетов/абонементов/экскурсионных путевок (*нужное подчеркнуть*), приобретенных мною на сайте Государственного Эрмитажа:

№ и дата Заказа: _____;

(Фамилия, Имя, Отчество покупателя)

Номера входных билетов/абонементов/экскурсионных путевок (*нужное подчеркнуть*), заявляемых к возврату:

_____;

Адрес электронной почты покупателя:

_____;

Последние 4 цифры номера банковской карты, с которой была произведена оплата заказа:

_____;

Общая сумма, подлежащая возврату в рублях:

_____,
оплаченная покупателем.

Прошу Вас осуществить возврат денежных средств за вышеуказанные электронные входные билеты /абонементы/экскурсионные путевки (*нужное подчеркнуть*).

Подпись, расшифровка подписи покупателя, дата заявления

**Примечание: Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного покупателем при оформлении заказа, и только лицом, которое осуществляло оплату заказа.*