

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

о регистрации, получении информации, оплате Электронных билетов на официальном сайте «Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К.С. Станиславского и Вл.И. Немировича-Данченко» и возврате платежа

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

- 1.1. **«Театр»** – Государственное бюджетное учреждение культуры города Москвы «Московский академический Музыкальный театр имени народных артистов К.С. Станиславского и Вл.И. Немировича-Данченко» (ГБУК г. Москвы «МАМТ»).
- 1.2. **«Посетитель (Пользователь)»** – физическое лицо, зарегистрированное на сайте театра, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, оплатившее Электронный билет, и имеющее право на посещение Мероприятия.
- 1.3. **«Стороны»** – Театр, Посетитель (Пользователь).
- 1.4. **«Сайт»** – официальный сайт Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К.С. Станиславского и Вл.И. Немировича-Данченко (www.stanmus.ru или www.stanmus.ru/en).
- 1.5. **«Мероприятие»** – спектакли, концерты и иные мероприятия, проводимые Театром.
- 1.6. **«Электронный билет»** – документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, формируемый автоматизированной информационной билетной системой Театра, подтверждающий право его владельца на посещение указанного в Электронном билете Мероприятия, защищенный специальным штрих-кодом, и на который наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения, сектор, ряд, место, стоимость.
- 1.7. **«Кассовый Чек»** – первичный учетный документ, сформированный в электронной форме в момент расчета между Театром и Пользователем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий требованиям законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.
- 1.8. **«Банковские карты»** – дебетовые или кредитные карты VISA, MasterCard, а также карты VisaElectron, Maestro и МИР, по которым разрешено производить оплату в безналичном порядке, в том числе через сеть «Интернет» за услуги и товары в соответствии с предусмотренными Уставом Театра видами деятельности.
- 1.9. **«Безналичный порядок расчетов»** – оплата услуг и товаров, в соответствии с предусмотренными Уставом Театра видами деятельности, без использования наличных денег, путем зачисления/списания денежных средств в электронном виде, с использованием банковских карт.
- 1.10. **«Платежная система»** – специализированная система, осуществляющая прием Платежей от Пользователей Сайта.
- 1.11. **«Регистрация»** – момент успешного сохранения в базе данных Сайта Театра номера мобильного телефона Пользователя для дальнейшего входа в Личный кабинет на Сайте Театра с помощью СМС-кода.
- 1.12. **«Личный кабинет»** – персонифицированная страница Пользователя на Сайте, вход на которую возможен с момента Регистрации. Личный кабинет содержит данные о Пользователе и информацию о его Заказах.
- 1.13. **«Логин»** – номер мобильного телефона, указанный Пользователем при Регистрации.
- 1.14. **«СМС-код»** – последовательность знаков, позволяющая Пользователю пройти Регистрацию на Сайте Театра и осуществлять вход в Личный кабинет. СМС-код позволяет быть уверенным в том, что никто не будет иметь доступа к Личному кабинету Пользователя до тех пор, пока не получит соответствующего разрешения. СМС-код состоит из цифр, общее число которых не должно быть меньше 4 (четырёх).
- 1.15. **«Заказ»** – оферта, оформленная должным образом Пользователем и оплаченная в соответствии с механизмами электронной торговли на Сайте Театра, с определенным набором Электронных билетов на проводимые Театром Мероприятия и сопутствующие им услуги.
- 1.16. **«Подтверждение Заказа»** – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты Пользователя.
- 1.17. **«Соглашение»** – настоящее Пользовательское соглашение.

2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

- 2.1. Соглашение регулирует действия при получении информации и осуществления оплаты Пользователем Электронных билетов на Мероприятия Театра с использованием Сайта Театра.
- 2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Сторонами, регламентирует использование Сайта Театра и является в соответствии со ст. 426-428 Гражданского Кодекса РФ – публичным договором оферты. Театр оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми положениями гражданского законодательства РФ.
- 2.3. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковых, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ

- 3.1. Соглашение вступает в силу с момента первой покупки Пользователя на Сайте.
- 3.2.** Театр оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Пользователя и предупреждает о том, что при каждом новом Заказе Пользователь обязан просматривать текст Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения размещен на Сайте в разделе: <https://stanmus.ru/spectators/pravila-prodazhi-biletov>
- 3.3. Согласие Пользователя с условиями Соглашения выражается:
 - в форме нажатия Пользователем электронной кнопки «К оплате» / «Оплатить» / «Подтвердить» / «Продолжить», а также при каждом входе в Личный кабинет с использованием Логина и СМС-кода;
 - путем фактического использования Сайта.
- 3.4. Приобретая Электронный билет на Сайте Театра, Пользователь дает согласие на передачу в обработку органам исполнительной власти города Москвы и подведомственным им организациям, участвующим в обеспечении соблюдения режима повышенной готовности, своих персональных данных с целью контроля соответствия возможности выполнения мной ограничений, введенных указом Мэра Москвы от 06.10.2020 г. №97-УМ и связанных с режимом повышенной готовности в условиях распространения COVID-19, в том числе в/до момента посещения мною соответствующего мероприятия.
- 3.5. Пользователь вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, производимых Театром, что означает отказ Пользователя от использования Сайта в любых целях, кроме как для получения информации.

4. РЕГИСТРАЦИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ

4.1. Порядок Регистрации на Сайте Театра:

- 4.1.1. Регистрация Пользователя на Сайте происходит автоматически с момента первой покупки Электронных билетов.
- 4.1.2. Пользователь обязуется заполнить данные о себе на Сайте при оформлении Заказа. После этого его данные автоматически сохраняются в Личном кабинете.

4.2. Пользователь при первой и последующих покупках и оформлении заказа на Сайте Театра обязан:

- указать действующий номер действующего мобильного телефона в международном формате и адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Пользователю, впоследствии номер мобильного телефона будет являться Логинем для доступа в Личный кабинет;
- указать точные и достоверные персональные данные о себе (фамилия и имя по паспорту) путем заполнения электронной формы;
- выразить свое согласие с условиями Пользовательского соглашения путем, описанным в п.3.3. Соглашения;
- для завершения процедуры авторизации ввести полученный на мобильный телефон СМС-код в соответствующее поле на Сайте.

4.3. Безопасность

- 4.3.1. Пользователь несёт всю полноту ответственности за безопасность и сохранность Логина и СМС-кода, а также за все действия, которые будут выполнены на Сайте под данным Логинем.
- 4.3.2. Пользователь обязан совершать платежи и оплату Электронного билета только при помощи собственных банковских карт, принадлежащих Пользователю.

4.3.3. Безопасность платежей обеспечивается ЭКВАЙРИНГОВОЙ КОМПАНИЕЙ, осуществляющей Безналичный порядок расчетов между Пользователем и Театром.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

- 5.1. Пользователь обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.
- 5.2. Пользователь несет полную ответственность за достоверность указанных в Личном кабинете своих данных.
- 5.3. Пользователь понимает и соглашается с тем, что Театр будет расценивать факт входа в Личный кабинет как полный и безоговорочный акцепт условий настоящего Соглашения.
- 5.4. Зарегистрировавшись на Сайте, Пользователь получает непередаваемое право пользования своей Регистрацией для доступа к Сайту. Пользователь не имеет права передавать свою Регистрацию (**Логин и СМС-код**) третьему лицу, а также не имеет права получать его от третьего лица, иначе как на законных основаниях.
- 5.5. Пользователь обязуется осуществлять выход из своего Личного кабинета (завершать каждую сессию по кнопке «**Выход**») по окончании работы с Личным кабинетом в целях предотвращения несанкционированного использования Личного кабинета третьими лицами.
- 5.6. Пользователь обязан немедленно уведомить Театр о любом случае неавторизованного (не разрешенного Пользователем) доступа с использованием Логина Пользователя в Личный кабинет по электронному адресу: **ticket@stanmus.ru** или по телефону **+7 (495) 723-73-25**.
- 5.7. Пользователь имеет право осуществлять Заказ и оплату Электронных билетов на Сайте и возврат денежных средств за неиспользованные Электронные билеты в соответствии с условиями настоящего Соглашения и Правил продажи и возврата Электронных билетов (статья 7 настоящего Соглашения).
- 5.8. Пользователь обязан хранить в тайне и не передавать третьим лицам Кассовый чек (как в электронном виде, так и на бумажном носителе), а также Номер и/или код Заказа, за исключением случаев, если Получателем по данному Заказу будет являться доверенное лицо Пользователя.
- 5.9. Пользователь 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 их цене.
- 5.10. При Регистрации на Сайте или при последующем изменении настроек в Личном кабинете Пользователь имеет право отказаться от получения сообщений информационно–рекламного характера, связанных с деятельностью Театра.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ТЕАТРА

- 6.1. Расчет за Электронные билеты на Сайте Театра осуществляется в соответствии с условиями настоящего Соглашения.
- 6.2. Театр обязан указать на Сайте стоимость Электронного билета для каждого места и на каждое Мероприятие, доступное для покупки.
- 6.3. В случае ошибочного указания стоимости Билета, Театр обязан при первой возможности информировать Пользователя о переоформлении Заказа по новой стоимости, либо об аннулировании Заказа. Если Заказ оплачен, Театр осуществляет возврат Платежа.
- 6.4. Театр имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом стоимость оплаченных Заказов остаётся неизменной.
- 6.5. В случаях, предусмотренных условиями Соглашения, Театр имеет право применять необходимые санкции, взимать штрафы.
- 6.6. Театр имеет право направлять Пользователю сообщения информационно–рекламного характера, связанные с деятельностью Театра в случае, если Пользователь при Регистрации или при последующем изменении настроек в Личном кабинете на Сайте согласился получать такие сообщения.
- 6.7. Театр имеет право **ограничить** Пользователя в использовании Сайта Театра и оплате (покупка) Электронного билета на Мероприятия Театра в следующих случаях:
 - невозможности идентифицировать личность Пользователя;
 - при явном несоответствии данных, предоставленных Пользователем на Сайте;
 - при получении информации от Платежной системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Платежного средства Пользователя;
 - в случае установления факта систематического (более трех раз в месяц) обращения Пользователя с заявлениями на возврат денежных средств по инициативе Пользователя;

- в случае установления факта приобретения Пользователем Электронных билетов в количестве, превышающих разумное использование в личных целях, с одного IP–адреса и/или оплаченных одной банковской картой.
- 6.8. Театр использует полученную от Пользователя информацию:
- для регистрации Пользователя на Сайте;
 - для выполнения своих обязательств перед Пользователем в соответствии с Соглашением;
 - для оценки и анализа работы Сайта;
 - для передачи в обработку органам исполнительной власти в режиме повышенной готовности в г. Москве (указы Мэра Москвы №97-УМ и №68-УМ);
 - в целях обработки статистических данных.

7. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА НА САЙТЕ ТЕАТРА И ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ.

7.1. Валюта Платежа и Возврата

- 7.1.1. Валютой Платежа денежных средств в соответствии с применимым законодательством РФ является российский рубль.
- 7.1.2. Валютой возврата денежных средств в соответствии с применимым законодательством РФ является российский рубль.

7.2. Правила покупки и оплаты Электронных билетов на Сайте Театра:

- 7.2.1. Для оплаты Электронного билета в режиме реального времени на сайте Театра Пользователю потребуется банковская карта.
- 7.2.2. В целях оплаты Электронного билета Пользователь должен в разделе «**Афиша**» выбрать интересующее Мероприятие на требуемые дату и время. Доступные для оплаты Электронные билеты обозначены значком **ценового диапазона**, который располагается справа от названия Мероприятия, рядом с датой.
- 7.2.3. Выбранные на схеме зала свободные места бронируются Пользователем (помещаются в «**корзину**» заказов) для последующей онлайн-оплаты на 20 минут. По истечении указанного времени неоформленные по каким–либо причинам в срок заказы с Электронными билетами автоматически аннулируются системой и становятся доступными для дальнейшей реализации на сайте Театра.
- 7.2.4. В одном заказе в неоплаченном состоянии может находиться не более 8 (Восьми) Электронных билетов. При необходимости может быть создано несколько заказов, за исключением первого дня предварительной продажи Электронных билетов, когда система не позволит создать более одного заказа. Оплата производится по одному заказу. Пользователь имеет право оформлять не более 3 (Трех) Заказов в сутки с использованием банковских карт на общую сумму, не превышающую 100 000 (Сто тысяч) рублей (или эквивалента в иностранной валюте по курсу Центрального Банка РФ).
- 7.2.5. После подтверждения успешной оплаты Пользователь получает на адрес электронной почты, указанной при оформлении заказа, подтверждение оплаты:
- бланки Электронных билетов в количестве заказанных мест;
 - электронный кассовый чек;
 - при покупке Электронного билета на Мероприятие и Парковочного места Зритель получит один электронный билет с указанием места в зале и данных об автомобиле.
- 7.2.6. Театр имеет право в случае неполучения подтверждения об успешной оплате Электронных билетов от Платежной системы **аннулировать Заказ через 10 (десять) минут** после его оформления Пользователем на Сайте.
- 7.2.7. Театр имеет право **ограничить** Пользователя в использовании сайта Театра и покупке Электронных билетов на Мероприятия Театра в случае нарушения установленных правил.
- 7.2.8. Театр не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта Театра.
- 7.2.9. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки Пользователя, произошедшие из-за использования или невозможности использования Пользователем сайта Театра и несанкционированного доступа к сайту Театра.
- 7.2.10. Театр не несет ответственности за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств. Платежи осуществляются в сроки и в порядке, установленными банком–эмитентом и платежными системами.
- 7.2.11. Ответственность Театра перед Пользователем ограничена стоимостью оплаченных на сайте Театра Электронными билетами, спорные вопросы между Театром и Пользователем разрешаются путем переговоров, а при невозможности регулируются действующим законодательством РФ.

7.2.12. ВНИМАНИЕ! ЗАКАЗ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТОВ ДЛЯ ЛЬГОТНЫХ КАТЕГОРИЙ ГРАЖДАН НА САЙТЕ ТЕАТРА НЕ ПРОИЗВОДИТСЯ.

7.2.13. В случае возникновения вопросов в процессе оформления и оплаты Заказа Пользователь может обратиться в Театр по телефону **+7(495)723-73-25** или по электронной почте **ticket@stannus.ru**.

7.2.14. Оформление Заказов на покупку Электронных билетов и запросов на возврат денежных средств за Электронные билеты по телефону не производится.

ВНИМАНИЕ!

ЭЛЕКТРОННЫЕ БИЛЕТЫ В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ ДОЛЖНЫ БЫТЬ РАСПЕЧАТАНЫ ЗРИТЕЛЕМ (ПОЛЬЗОВАТЕЛЕМ) САМОСТОЯТЕЛЬНО НА ДОСТУПНОМ ПРИНТЕРЕ В ФОРМАТЕ А4.

ТЕАТР НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УСЛУГИ ПО РАСПЕЧАТКЕ БЛАНКОВ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА В БИЛЕТНЫХ КАССАХ ТЕАТРА.

НАСТОЯТЕЛЬНО РЕКОМЕНДУЕМ СОХРАНЯТЬ В ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ, УКАЗАННОЙ В ЛИЧНОМ КАБИНЕТЕ, ИНФОРМАЦИЮ ОБ ОПЛАЧЕННЫХ ЭЛЕКТРОННЫХ БИЛЕТАХ ДО ОКОНЧАНИЯ МЕРОПРИЯТИЯ ТЕАТРА.

7.2.15. Театр имеет право отказать Пользователю в покупке Электронного билета в случаях:

- невозможности идентифицировать личность Пользователя;
- при явном несоответствии данных, предоставленных Пользователем на Сайте;
- при получении информации от Платежной системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Платежного средства Пользователя;
- в случае установления факта систематического (более трех раз в месяц) обращения Пользователя с заявлениями на возврат денежных средств по инициативе Пользователя;
- в случае установления факта приобретения Пользователем Электронных билетов в количестве, превышающих разумное использование в личных целях, с одного IP-адреса и/или оплаченных одной банковской картой.

7.2.16. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Театром в предоставлении Электронного билета Пользователю по указанным в п. 7.2.15. Соглашения основаниям, факт неполучения Пользователем Электронного билета будет признаваться Театром и Пользователем фактом неполучения Электронного билета по вине Пользователя и освобождает Театр от возврата денежных средств Пользователю.

7.3. Возврат денежных средств за оплаченный на Сайте Театра Электронный билет по инициативе Театра

7.3.1. Возврат денежных средств может быть осуществлен только за Электронный билет, оплаченный при помощи банковской карты исключительно на официальном сайте Театра **www.stannus.ru**.

7.3.2. Возврат денежных средств за Электронный билет производится в случаях отмены, замены или переноса Мероприятия по инициативе Театра, а также в случае возникновения технических проблем, послуживших причиной некорректного оформления заказа, Электронного билета, осуществления платежа.

7.3.3. Информация о порядке и сроках возврата денежных средств за Электронный билет по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается на официальном Сайте Театра **www.stannus.ru**.

7.3.4. Электронный билет на перенесенное или замененное Мероприятие действителен на вновь объявленное Мероприятие, но Пользователь вправе потребовать возврата денежных средств за Электронный билет.

7.3.5. В случаях отмены, замены или переноса Мероприятия возврат платежа за Электронный билет производится, начиная со дня размещения Информации (приказ по Театру об отмене, замене или переносе Мероприятия) на сайте Театра **www.stannus.ru**, до даты, указанной в приказе.

7.3.6. В случаях отмены, замены или переноса, для осуществления возврата денежных средств за Электронный билет, Пользователь должен отправить в Театр письмо в свободной форме по электронной почте на адрес **ticket@stannus.ru**, в котором необходимо указать номер заказа, и в явной форме изложить желание осуществить возврат денежных средств, а также приложить копию оплаченного на сайте Театра Электронного билета (билетов). Письмо должно быть отправлено с адреса электронной почты, указанного Пользователем при регистрации.

- 7.3.7. Обработка Театром заявлений на осуществление возврата денежных средств осуществляется ежедневно с **11 до 19 часов по московскому времени**. Заявление принимается Театром в обработку только после выполнения Пользователем условия пункта 7.3.6. в полном объеме.
- 7.3.8. Денежные средства за Электронный билет выплачиваются (перечисляются) согласно стоимости, указанной на Электронном билете.

7.4. Порядок возврата денежных средств за оплаченный Электронный билет по инициативе Пользователя

7.4.1. По причинам, не связанным с болезнью Пользователя или со смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящим Соглашением, Пользователь имеет право обратиться в Театр с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Электронный билет. Для осуществления возврата Электронного билета Пользователь должен прислать в Театр по электронной почте на адрес **ticket@stanmus.ru** следующий пакет документов:

- скан-копию заполненного заявления на возврат денежных средств за Электронный билет с указанием причины возврата Электронного билета;
- скан-копию документа, удостоверяющего личность Пользователя (либо его законного представителя);
- скан-копию заполненного Согласия на обработку персональных данных;
- электронный билет;
- электронный кассовый чек.

Скачать необходимые документы можно на сайте Театра **www.stanmus.ru** в разделе «Посетителям».

Удаленный возврат Электронного билета (без посещения Театра) возможен **не позднее, чем за 10 (Десять) дней до дня** проведения Мероприятия. Менее чем за 10 (Десять) дней до дня проведения Мероприятия, возврат Электронного билета осуществляется только **личным** обращением Пользователя в билетную кассу Театра по адресу: г. Москва, улица Большая Дмитровка, дом 17, ежедневно, с **14-00 до 19-00 часов (вторник – выходной)**, при предоставлении оригиналов полного пакета документов, указанных выше.

7.4.2. Театр вправе после предоставления всех документов, указанных в п. 7.4.1. настоящих Правил, принять (выдать расписку в получении документов от Пользователя в случае подачи документов в Кассу театра) и зарегистрировать заявление Пользователя на возврат денежных средств за приобретенный Электронный билет. Срок рассмотрения заявления Покупателя составляет **10 (Десять) рабочих дней**.

7.4.3. В случае отказа Пользователя от посещения Мероприятия Театра и обращении с заявлением о возврате денежных средств за Электронный билет, Пользователь имеет право:

- при обращении **не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня** проведения Мероприятия получить обратно 100 процентов стоимости Электронного билета;
- при обращении **менее чем за 10 (десять) дней, но не позднее, чем за 5 (пять) дней до дня** проведения Мероприятия получить обратно не менее 50 процентов стоимости Электронного билета;
- при обращении **менее чем за 5 (пять) дней, но не позднее, чем за 3 (три) дня до дня** проведения Мероприятия получить обратно не менее 30 процентов стоимости Электронного билета.
- при обращении **менее чем за 3 (три) дня до дня** проведения Мероприятия стоимость Электронного билета не возвращается.

7.4.4. В случае отказа от посещения спектакля в связи с болезнью, Пользователь (либо его законный представитель) имеет право обратиться с заявлением на возврат Электронного билета не позднее даты проведения Мероприятия и получить обратно денежные средства в полном объеме. При подаче заявления Пользователь обязан предоставить следующие документы, прислав их в театр по электронной почте на адрес **ticket@stanmus.ru**:

- скан-копию заявления на возврат денежных средств за возвращаемый Электронный билет в связи с болезнью Пользователя;
- неиспользованный Электронный билет;
- скан-копию документа, удостоверяющего личность Пользователя (либо его законного представителя);
- скан-копию справки медицинского учреждения или листка нетрудоспособности, выданные не позднее даты проведения Мероприятия. При невозможности представления указанных документов до начала Мероприятия, документы могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи с болезнью и остальные документы были предоставлены до начала Мероприятия;
- скан-копию заполненного Согласия на обработку персональных данных;
- электронный кассовый чек.

В случае необходимости срок рассмотрения заявления на возврат Электронного билета по болезни Пользователя может быть увеличен до 30 дней.

7.4.5. В случае отказа от посещения спектакля в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи Пользователя или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Пользователь имеет право обратиться с заявлением на возврат Электронного билета не позднее даты проведения Мероприятия и получить обратно денежные средства в полном объеме. При подаче заявления Пользователь обязан предоставить следующие документы, прислав их в театр по электронной почте на адрес **ticket@stanmus.ru**:

- скан-копию заявления на возврат денежных средств за возвращаемый Электронный билет в связи со смертью родственника;
- неиспользованный Электронный билет;
- скан-копию документа, удостоверяющий личность Пользователя (либо его законного представителя);
- скан-копию заполненного Согласия на обработку персональных данных;
- электронный кассовый чек;
- скан-копию зарегистрированного медицинского свидетельства о смерти или свидетельства (справки) о смерти, выданного отделом записи актов гражданского состояния, при условии, что смерть в соответствии с представленными документами наступила не ранее чем за 10 дней, но не позднее даты проведения Мероприятия. В случае невозможности предоставить указанные документы до начала Мероприятия, документы могут быть предоставлены в течение 14 дней со дня проведения Мероприятия, при условии, что заявление о возврате в связи со смертью родственника и остальные документы были предоставлены до начала Мероприятия.
- скан-копию документов, подтверждающих степень родства.

В случае необходимости срок рассмотрения заявления на возврат Электронного билета в связи со смертью близкого родственника Пользователя может быть увеличен до 20 дней.

7.4.6. Пользователь также вправе предоставить документы на возврат Электронного билета заказным почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.

7.4.7. Денежные средства за Электронный билет выплачиваются согласно стоимости, указанной на Электронном билете.

7.4.8. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту, использованную при оплате Электронного билета, в сроки и в порядке, установленными банком–эмитентом и платежными системами.

7.4.9. Датой возврата денежных средств считается дата списания денежных средств со счета Театра.

7.4.10. Театр имеет право отказать Пользователю в возврате денежных средств (платежа) за оплаченный на Сайте Театра Электронный билет в следующих случаях:

- форма и реквизиты Электронного билета не соответствуют утвержденным формам и реквизитам, либо элементы оформления Электронного билета не соответствуют элементам оформления, установленным Театром, либо Электронный билет содержит исправления или является поддельным;
- в случае, если Пользователем предоставлены документы, содержащие недостоверную информацию;
- электронный билет реализован в рамках специальной программы Театра;
- электронный билет приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 года № 3612–1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».
- при обращении с заявлением о возврате денежных средств **менее чем за 3 (три) дня до дня** проведения Мероприятия.

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

8.1. Театр предоставляет доступ к персональным данным Пользователя тем работникам Театра, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта.

8.2. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с применимым законодательством. Театр принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Пользователя от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. Театр вправе использовать технологию cookies (cookies — служебная информация, посылаемая веб-сервером на компьютер Пользователя, для сохранения в браузере. Указанная технология применяется для сохранения данных, специфичных для данного Пользователя, и используемых веб-сервером для различных целей). Cookies не содержат конфиденциальную информацию и не передаются третьим лицам.

- 8.4.** Театр получает информацию об IP–адресе (уникальный идентификатор устройства, подключённого к локальной сети и/или сети Интернет) Пользователя Сайта. Данная информация не используется для установления личности Пользователя.
- 8.5.** Театр вправе использовать предоставленную Пользователем информацию, в том числе, персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства (в том числе в целях предупреждения и/или пресечения незаконных и/или противоправных действий Пользователя). Раскрытие предоставленной Пользователем информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов, а равно в иных предусмотренных законодательством случаях.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 9.1.** Пользователь использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Театр не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Пользователя.
- 9.2.** Театр не несет ответственность по каким–либо договорам, заключенными между Пользователем и третьими лицами.
- 9.3.** Театр не дает гарантии, что Сайт будет соответствовать требованиям Пользователя, работать непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок. Театр имеет право в любой момент прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления. Театр не несёт ответственность за временное или постоянное прекращение работы Сайта.
- 9.4.** Сайт является исключительной собственностью Театра, то Театр не несет ответственности перед Пользователем в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из–за использования или невозможности использования Сайта и несанкционированного доступа к Личному кабинету Пользователя и/или Сайту, включая штрафные санкции, адвокатские гонорары и судебные издержки, вызванные невозможностью завершения оформления Заказа и осуществления платежа, если это связано с временной невозможностью доступа к ресурсам Сайта или Платежной системы.
- 9.5.** Театр не несет ответственность за сроки осуществления платежей Платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Пользователя.
- 9.6.** При любых обстоятельствах ответственность Театра перед Пользователем ограничена стоимостью приобретаемых Пользователем Электронных билетов.
- 9.7.** Театр не несет ответственность за сведения, предоставленные Пользователем на Сайте в общедоступной форме.
- 9.8.** Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после вступления в силу Соглашения, в результате событий чрезвычайного характера, которые Стороны не могли предвидеть и предотвратить разумными мерами.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1.** Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Пользователем и Театром, определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Пользователем и Театром, включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения.
- 10.2.** В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Театром и Пользователем регулируются законодательством РФ.
- 10.3.** Пользователь соглашается, что любые иски или претензии, возникающие из или в связи с использованием Сайта или положениями настоящего Соглашения, должны предъявляться в течение 3 (Трёх) лет с момента возникновения, иначе они автоматически теряют силу по истечении этого срока, вне зависимости от любого закона или положения, утверждающего обратное.
- 10.4.** Бездействие со стороны Театра в случае нарушения Пользователем Соглашения не лишает Театр права предпринять соответствующие действия в защиту своих интересов, а также не означает отказ Театра от своих прав в случае совершения в последующем подобных или сходных нарушений Пользователем.
- 10.5.** В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Театр и Пользователь предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться по нормам российского права.

- 10.6.** Признание судом какой-либо части Соглашения недействительной или не подлежащей принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Соглашения.
- 10.7.** Используемые в тексте Соглашения заголовки введены исключительно для удобства, не являются частью Соглашения и не могут использоваться для придания правового статуса.
- 10.8.** Стороны пришли к соглашению, что при согласии Пользователя с текстом Соглашения и изъясления этого согласия путем Регистрации, Стороны признают данное согласие Пользователя его собственноручной подписью.
- 10.9.** Вся текстовая информация, видео и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Театра.
- 10.10.** Пользователь настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения, расположенные выше, включая Правила продажи Электронных билетов на Сайте, изложенные на специальной странице Сайта и являющиеся, взятыми совокупно и/или по отдельности, неотъемлемой частью Соглашения. Пользователь настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Театром все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность перед Театром.