

# 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» (Сокращенное наименование - ГБУК г. Москвы «МАМТ»).
- 1.2. **«Зритель»** - физическое лицо, в том числе зарегистрированное на сайте Театра, действующее в целях, не связанных с предпринимательской деятельностью, оплатившее Электронный билет, предоставляющий право на посещение Мероприятия.
- 1.3. **«Стороны»** - Театр, Зритель (Пользователь).
- 1.4. **«Сайт»** - официальный сайт Московского академического Музыкального театра имени народных артистов К.С. Станиславского и Вл.И. Немировича-Данченко ([www.stanmus.ru](http://www.stanmus.ru) и/или [www.stanmus.ru/en](http://www.stanmus.ru/en)).
- 1.5. **«Мероприятие»** - спектакль, концерт, культурно-массовое мероприятие и другие зрелищные представления и мероприятия.
- 1.6. **«Электронный билет»** - документ по форме, установленной Министерством культуры Российской Федерации, формируемый автоматизированной информационной билетной системой Театра, предоставляющий право его владельца на посещение указанного в Электронном билете Мероприятия, защищенный специальным штрих-кодом. На Электронный билет наносится билетная информация: серия и номер билета, наименование мероприятия, дата и время начала, место его проведения, сектор, ряд, место, стоимость. Электронный билет действителен для посещения Мероприятий Театра одним лицом (предъявителем Билета). Каждый взрослый и каждый ребенок независимо от возраста должен иметь отдельный Электронный билет для посещения Мероприятия Театра.
- 1.7. **«Билет на парковочное место (подземное)»** - документ (купон), предоставляющий право доступа одного легкового автомобильного транспортного средства Зрителя на подземную парковку Театра на время посещения Мероприятия.
- 1.8. **«Кассовый Чек»** - первичный учетный документ, сформированный в электронной форме в момент расчета между Театром и Зрителем, содержащий сведения о расчете, подтверждающий факт его осуществления и соответствующий [требованиям](#) законодательства Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники.
- 1.9. **«Банковские карты»** - дебетовые или кредитные карты, 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.

- 1.10. **«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.
- 1.11. **«Платежная система»** - специализированная система, осуществляющая прием и обработку Платежей от Зрителей.
- 1.12. **«Эквайринговая компания»** - банковская организация, которая осуществляет процесс обработки безналичных платежей, с помощью банковских карт, между Зрителем и Театром.
- 1.13. **«Личный кабинет»** - персонифицированная страница Зрителя на сайте Театра, которая содержит данные о Зрителе и информацию о его Заказах.
- 1.14. **«Логин»** - адрес электронной почты, указанный Зрителем при регистрации на Сайте.
- 1.15. **«Cookies»** - служебная информация, посылаемая веб-сервером на компьютер Зрителя, для сохранения в веб-браузере. Указанная технология применяется для сохранения данных, специфичных для данного Зрителя, и используемых веб-сервером для различных целей.
- 1.16. **«Заказ»** - оферта Театра, размещенная на Сайте и акцептированная должным образом Зрителем, оплаченная в соответствии с механизмами электронной торговли на Сайте, с определенным набором Электронных билетов на проводимые Театром Мероприятия и сопутствующие им услуги.
- 1.17. **«Подтверждение Заказа»** - подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты Зрителя.
- 1.18. **«Соглашение»** - настоящее Пользовательское соглашение.

## **2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

- 2.1. Соглашение регулирует действия при получении информации и осуществления оплаты Зрителем Электронных билетов на Мероприятия Театра с использованием Сайта.
- 2.2. Соглашение является юридически обязывающим договором между Сторонами, регламентирует использование Сайта и является в соответствии со ст.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 Зрителем Электронного билета на Сайте.
- 3.2. Театр оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Зрителя и предупреждает о том, что при каждом новом Заказе Зритель обязан просматривать текст Соглашения на предмет внесенных

изменений. Текст Соглашения размещен на сайте [www.stanmus.ru](http://www.stanmus.ru) и <https://stanmus.ru/en/>.

- 3.3. Согласие Зрителя с условиями Соглашения выражается:
- в форме нажатия Зрителем электронной кнопки «**К оплате**» / «**Оплатить**»/ «**Подтвердить**» / «**Продолжить**»;
  - путем фактического использования Сайта.
- 3.4. Приобретая Электронный билет на Сайте, Зритель 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 ограничений, введенных указом Мэра Москвы и связанных с режимом повышенной готовности в условиях распространения COVID-19, в том числе в/до момента посещения Зрителем соответствующего Мероприятия.
- 3.5. Зритель вправе отказаться от принятия изменений и дополнений к Соглашению, производимых Театром, что означает отказ Зрителя от использования Сайта в любых целях, кроме как для получения информации.

## **4. РЕГИСТРАЦИЯ И БЕЗОПАСНОСТЬ**

### **4.1. Зритель при первой и последующих покупках и оформлении заказа на Сайте обязан:**

- указать действующий номер мобильного телефона, используемый Зрителем, в международном формате и адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Зрителю, впоследствии адрес электронной почты (e-mail), будет являться Логинем для доступа в Личный кабинет;
- указать точные и достоверные персональные данные о себе (фамилия и имя, в соответствии с паспортом) путем заполнения электронной формы;
- выразить свое согласие с условиями Соглашения путем, описанным в п. 3.3. Соглашения.

### **4.2. Безопасность.**

- 4.2.1. Зритель несёт всю полноту ответственности за безопасность и сохранность Логина (e-mail), а также за все действия, которые будут выполнены на Сайте под данным Логинем.
- 4.2.2. Зритель обязан совершать платежи и оплату Электронного билета только при помощи банковских карт, принадлежащих Зрителю.
- 4.2.3. Безопасность платежей обеспечивается ЭКВАЙРИНГОВОЙ КОМПАНИЕЙ, осуществляющей Безналичный порядок расчетов между Зрителем и Театром.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗРИТЕЛЯ**

- 5.1. Зритель обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.
- 5.2. Зритель несет полную ответственность за достоверность указанных в Личном кабинете своих персональных данных.

- 5.3. Зритель 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, Зритель получает непередаваемое право пользования своим Логинем для доступа к Сайту и не имеет права передавать свой Логин третьему лицу, а также не имеет права получать его от третьего лица, иначе как на законных основаниях.
- 5.5. Зритель обязуется осуществлять выход из своего Личного кабинета по окончании работы с Личным кабинетом (завершать каждую сессию с помощью кнопки «Выход») в целях предотвращения несанкционированного использования Личного кабинета третьими лицами.
- 5.6. Зритель обязан немедленно уведомить Театр о любом случае неавторизованного (не разрешенного Зрителем) доступа с использованием Логина Зрителя в Личный кабинет на Сайте по электронному адресу (e-mail): [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru) или по телефону +7 (495) 650-40-00.
- 5.7. Зритель имеет право осуществлять Заказ и оплату Электронного билета на Сайте и возврат денежных средств за неиспользованный Электронный билет в соответствии с условиями настоящего Соглашения и Правил продажи и возврата Электронных билетов.
- 5.8. Зритель 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 Зрителем по данному Заказу будет являться доверенное лицо Зрителя.
- 5.9. Зритель не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта Театра, 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 Зритель 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 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 Электронного билета, Театр обязан при первой возможности информировать Зрителя о переоформлении Заказа по новой стоимости, либо об аннулировании Заказа.
- 6.4. Театр имеет право в одностороннем порядке изменить стоимость Электронных 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 Зрителю сообщения информационно-рекламного характера, связанные с деятельностью Театра в случае, если Зритель при регистрации или при последующем изменении настроек в Личном кабинете на Сайте согласился получать такие сообщения.
- 6.7. Театр имеет право **ограничить** Зрителя в использовании Сайта и оплате (покупке) Электронного билета на Мероприятия Театра в следующих случаях:
- невозможности идентифицировать личность Зрителя;
  - при явном несоответствии данных, предоставленных Зрителем на Сайте / в Личном кабинете;
  - при получении информации от Платежной системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Платежного средства Зрителя;
  - в случае установления факта систематического (более трех раз в месяц) обращения Зрителя с заявлениями на возврат денежных средств по инициативе Зрителя;
  - в случае установления факта приобретения Зрителем Электронных билетов на одно Мероприятие в количестве, превышающем **8 (восемь) электронных билетов** (как в одном заказе, так и в разных заказах), с одного IP-адреса и/или оплаченных одной банковской картой.
- 6.8. Театр использует полученную от Зрителя информацию:
- для регистрации Зрителя на Сайте / в Личном кабинете;
  - для выполнения своих обязательств перед Зрителем в соответствии с Соглашением;
  - для оценки и анализа работы Сайта;
  - для передачи в обработку органам исполнительной власти в режиме повышенной готовности в г. Москве;
  - 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 Электронного билета на Сайте.**

- 7.2.1. Для оплаты Электронного билета в режиме реального времени на Сайте Зрителю потребуется Банковская карта.
- 7.2.2. В целях оплаты Электронного билета Зритель должен в разделе **«Афиша»** выбрать интересующее Мероприятие на выбранную дату и время. Доступные для оплаты Электронные билеты обозначены значком **«ценового диапазона»**, который располагается справа от названия Мероприятия, рядом с датой.
- 7.2.3. Выбранное на схеме зала свободное место бронируются Зрителем (помещается в **«корзину»** заказа) для последующей онлайн-оплаты **в течение 20 (двадцати) минут**. По истечении указанного времени неоформленный по какой-либо причине в

срок Заказ с Электронным билетом автоматически аннулируется системой и становится доступным для дальнейшей реализации на Сайте.

- 7.2.4. В одном Заказе в неоплаченном состоянии может находиться **не более 8 (восьми) Электронных билетов** на Мероприятие. 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. Зритель имеет право оформлять **не более 3 (трех) Заказов** в сутки с использованием Банковских карт на общую сумму, **не превышающую 100 000,00 (сто тысяч) рублей 00 копеек**.
- 7.2.5. После подтверждения успешной оплаты Зритель получает на адрес электронной почты  
(e-mail), указанной при оформлении заказа, подтверждение оплаты:
- бланки Электронных билетов в количестве заказанных мест;
  - электронный Кассовый Чек;
  - при покупке Электронного билета на Мероприятие и Билета на парковочное место (подземное) Зритель получит один Электронный билет с указанием места в зале и купон с указанием данных об автомобиле.
- 7.2.6. Театр имеет право в случае неполучения подтверждения успешной оплаты Электронного билета от Платежной системы **аннулировать Заказ через 10 (десять) минут** после его оформления Зрителем на Сайте.
- 7.2.7. Театр имеет право **ограничить** Зрителя в использовании Сайта / Личного кабинета и покупке Электронных билетов на Мероприятия в случае нарушения установленных правил Театра.
- 7.2.8. Театр не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.
- 7.2.9. Театр не несет ответственности за любые прямые и косвенные убытки Зрителя, произошедшие из-за использования или невозможности использования Зрителем Сайта и несанкционированного доступа к Сайту.
- 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. Оформление Заказа на покупку Электронного билета и запросов на возврат денежных средств за Электронный билет по телефону не производится.

# **ВНИМАНИЕ!**

## **ТЕАТР НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ УСЛУГИ ПО РАСПЕЧАТКЕ БЛАНКОВ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА**

**Настоятельно рекомендуем сохранять в электронной почте (e-mail),  
указанной в Личном кабинете Зрителя, информацию об  
оплаченном Электронном билете до окончания Мероприятия  
Театра.**

7.2.12. Театр имеет право отказать Зрителю в покупке Электронного билета в случаях:

- невозможности идентифицировать личность Зрителя;
- при явном несоответствии данных, предоставленных Зрителем на Сайте / в Личном кабинете;
- при получении информации от Платежной системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Платежного средства Зрителя;
- в случае установления факта систематического (**более трех раз в месяц**) обращения Зрителя с заявлениями на возврат денежных средств по инициативе Зрителя;
- в случае установления факта приобретения Зрителем Электронных билетов на одно Мероприятия в количестве, превышающем **8 (восемь) электронных билетов** (как в одном заказе, так и в разных заказах), с одного IP-адреса и/или оплаченных одной банковской картой.

7.2.13. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Театром в приобретении Электронного билета Зрителем по основаниям, указанным в п. 7.2.12. Соглашения, факт неполучения Зрителем Электронного билета будет признаваться Театром и Зрителем фактом неполучения Электронного билета по вине Зрителя и освобождает Театр от возврата денежных средств Зрителю.

7.3. Билет на парковочное место (подземное) приобретается Зрителем на Сайте одновременно с приобретением Электронного билета на Мероприятие Театра.

7.3.1. Оплата Билета на парковочное место (подземное) осуществляется в том же порядке, что и приобретение Электронного билета, указанного в настоящем Соглашении.

7.3.2. На подземную парковку Театра допускается легковое автомобильное транспортное средство, водитель и пассажиры которого имеют при себе Билет/Электронный билет на Мероприятие.

Количество Зрителей, находящихся в легковом автомобильном транспортном средстве должно соответствовать количеству приобретенных Билетов/Электронных билетов на Мероприятие.

Нахождение в легковом автомобильном транспортном средстве на парковке во время Мероприятия - **ЗАПРЕЩЕНО!**

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

- 7.4.1. Возврат денежных средств может быть осуществлен только за Электронный билет, оплаченный при помощи банковской карты исключительно на официальном Сайте ([www.stanmus.ru](http://www.stanmus.ru) и/или [www.stanmus.ru/en](http://www.stanmus.ru/en)).
  - 7.4.2. 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.
  - 7.4.3. Информация о порядке и сроках возврата денежных средств за Электронный билет по каждому случаю отмены, замены или переноса Мероприятия Театра размещается на официальном Сайте ([www.stanmus.ru](http://www.stanmus.ru) и/или [www.stanmus.ru/en](http://www.stanmus.ru/en)).
  - 7.4.4. Электронный билет на перенесенное или замененное Мероприятие действителен на вновь объявленное Мероприятие, но Зритель вправе потребовать возврата денежных средств за Электронный билет.
  - 7.4.5. В случаях отмены, замены или переноса Мероприятия возврат денежных средств за Электронный билет производится, начиная со дня размещения информации (приказ по Театру об отмене, замене или переносе Мероприятия) на Сайте ([www.stanmus.ru](http://www.stanmus.ru) и/или [www.stanmus.ru/en](http://www.stanmus.ru/en)) до даты, указанной на Сайте в соответствии с приказом.
  - 7.4.6. В случаях отмены, замены или переноса, для осуществления возврата денежных средств за Электронный билет, Зритель обязан отправить в Театр письмо в свободной форме по электронной почте (e-mail) на адрес [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru), в котором необходимо указать номер Заказа, и в явной форме изложить желание осуществить возврат денежных средств, а также приложить копию оплаченного на Сайте Электронного билета. Письмо должно быть отправлено с адреса электронной почты (e-mail), указанного Зрителем при регистрации на Сайте.
  - 7.4.7. Обработка Театром заявлений на осуществление возврата денежных средств производится ежедневно с **11:00 до 20:00 часов по московскому времени**. Заявление принимается Театром в обработку только после выполнения Зрителем условия пункта 7.4.6. в полном объеме.
  - 7.4.8. Денежные средства за Электронный билет выплачиваются (перечисляются) согласно стоимости, указанной на Электронном билете.
  - 7.4.9. В случаях отмены, замены или переноса Мероприятия по инициативе Театра, возврат денежных средств за Билет на парковочное место (подземное) производится на основании заявления Зрителя в течение **10 (десяти) календарных дней** на банковскую карту Зрителя, с которой был приобретен Билет на парковочное место (подземное).
- 7.5. Порядок возврата денежных средств за оплаченный Электронный билет по инициативе Зрителя.**
- 7.5.1. По причинам, **не связанным с болезнью Зрителя 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, Зритель имеет право обратиться в Театр с заявлением о возврате денежных средств за неиспользованный Электронный билет. Для осуществления возврата Электронного билета Зритель обязан прислать в Театр по электронной почте (e-mail) на адрес [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru) следующий пакет документов:

- копию документа, удостоверяющего личность Зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем Зрителя);
- копию неиспользованного Электронного билета;
- электронный кассовый чек, подтверждающий оплату Электронного билета;
- копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Зрителя).

Скачать необходимые документы можно на Сайте ([www.stanmus.ru](http://www.stanmus.ru) и/или [www.stanmus.ru/en](http://www.stanmus.ru/en)) 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 Зрителя в билетную кассу Театра по адресу: г. Москва, ул. Большая Дмитровка, д. 17, ежедневно с **11:00 до 20:00 часов по московскому времени, перерыв на обед с 15:00 до 15:30** при предоставлении оригиналов полного пакета документов, указанных выше.

7.5.2. Театр вправе после предоставления всех документов, указанных в п. 7.5.1. настоящих Правил, принять (выдать расписку в получении документов от Зрителя в случае подачи документов в билетную кассу Театра) и зарегистрировать заявление Зрителя на возврат денежных средств за приобретенный Электронный билет. Срок рассмотрения заявления Зрителя составляет **10 (десять) рабочих дней**.

7.5.3. В случае отказа Зрителя от посещения Мероприятия и обращении с заявлением о возврате денежных средств за Электронный билет, Зритель имеет право:

- при обращении **не позднее, чем за 10 (десять) дней до дня проведения Мероприятия** получить возврат 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 возврат 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 возврат не менее 30 процентов стоимости Электронного билета.

При обращении **менее чем за 3 (три) дня до дня проведения Мероприятия** стоимость Электронного билета не возвращается.

7.5.4. В случае отказа от посещения Мероприятия **в связи с болезнью**, Зритель (либо его законный представитель) имеет право обратиться с заявлением на возврат Электронного билета не позднее дня проведения Мероприятия и получить обратно денежные средства в полном объеме. При подаче заявления Зритель обязан предоставить следующие документы, прислав их в Театр по электронной почте (e-mail) на адрес [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru):

- копию документа, удостоверяющего личность Зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем Зрителя);
- копию неиспользованного Электронного билета;
- электронный Кассовый Чек, подтверждающий оплату Электронного Билета;

- копию листка нетрудоспособности либо медицинской справки (заключения), выданных медицинской организацией и подтверждающих факт заболевания Зрителя, препятствующего посещению им Мероприятия;
- копию документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Зрителя).

В случае необходимости срок рассмотрения заявления на возврат Электронного билета по болезни Зрителя может быть увеличен до 30 (тридцати) дней.

7.5.5. В случае отказа от посещения Мероприятия **в связи со смертью лица, являвшегося членом семьи Зрителя или его близким родственником** в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Зритель имеет право обратиться с заявлением на возврат Электронного билета не позднее дня проведения Мероприятия и получить возврат денежных средств в полном объеме. При подаче заявления Зритель обязан предоставить следующие документы, прислав их в Театр по электронной почте (e-mail) на адрес [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru):

- копию документа, удостоверяющего личность Зрителя и его представителя (в случае, если заявление подается представителем Зрителя);
- копию неиспользованного Электронного билета;
- электронный Кассовый Чек, подтверждающий оплату Электронного билета;
- копии документов, подтверждающих законное представительство или оформленная надлежащим образом доверенность (в случае, если заявление подается представителем Зрителя);
- копию свидетельства о смерти лица, являвшегося членом семьи Зрителя или его близким родственником, либо копия свидетельства (справки) о смерти такого лица, выданного отделом записи актов гражданского состояния;
- копии документов, подтверждающих, что умершее лицо являлось членом семьи Зрителя (супругом / супругой, отцом, матерью, сыном или дочерью (усыновителем или усыновленным), либо близким родственником Зрителя (дедушкой, бабушкой, внуком / внучкой), полнородными ли неполнородными братом или сестрой).

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

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

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

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

7.5.10. Театр имеет право отказать Зрителю 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 Зрителем предоставлены документы, содержащие недостоверную информацию;
  - Электронный билет реализован в рамках специальных программ и акций Театра;
  - Электронный билет приобретен с нарушением порядка, установленного Законом Российской Федерации от 9 октября 1992г. № 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, за исключением случаев указанных в пунктах 7.5.4. и 7.5.5. настоящих Правил.
- 7.6. В случае отказа Зрителем от использования Билета на парковочное место (подземное), возврат денежных средств за Билет на парковочное место (подземное) производится на основании заявления Зрителя, которое должно быть направлено в адрес Театра на электронную почту (e-mail) [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru), не позднее чем **за 2 (два) часа** до начала Мероприятия, на которое у Зрителя приобретен Билет/Электронный билет.
- Возврат денежных средств за Билет на парковочное место (подземное) производится **в течение 10 (десяти) календарных дней** на банковскую карту Зрителя, с которой был приобретен Билет на парковочное место (подземное).
- 7.7. Ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью оплаченного на Сайте Театра Электронного билета/Заказа, спорные вопросы между Театром и Зрителем разрешаются путем переговоров, а при невозможности разрешения спора путем переговоров, регулируются действующим законодательством РФ.
- 7.8. В случае возникновения вопросов в процессе оформления и оплаты Заказа Зритель может обратиться в Театр по **телефону +7(495)650-40-00** или по электронной почте (e-mail) [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru).

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

- 8.1. Театр предоставляет доступ к персональным данным Зрителя тем работникам Театра, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта.
- 8.2. Обработка персональных данных Зрителя осуществляется в соответствии с применимым законодательством Российской Федерации. Театр принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Зрителя от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.
- 8.3. Театр вправе использовать технологию cookies. Cookies не содержат конфиденциальную информацию и не передаются третьим лицам.
- 8.4. Театр получает информацию об IP-адресе Зрителя Сайта (уникальный идентификатор устройства, подключённого к локальной сети и/или сети Интернет). Данная информация не используется для установления личности Зрителя.
- 8.5. Театр вправе использовать предоставленную Зрителем информацию, в том числе, персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства Российской Федерации (в том числе в целях предупреждения

и/или пресечения незаконных и/или противоправных действий Зрителя). Раскрытие предоставленной Зрителем информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов, а равно в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

- 8.6. Театр в целях функционирования Личного кабинета Зрителя осуществляет сбор и хранение только той персональной информации, которая необходима для исполнения обязательств перед Зрителем при покупке Билета/Электронного билета и оказания сопутствующих услуг.

В случае получения уведомления от Зрителя об отзыве согласия на обработку персональных данных Театр прекращает обработку персональных данных Зрителя в срок, не превышающий **10 (десять) рабочих дней** с момента получения уведомления. Уведомление об отзыве согласия на обработку персональных данных направляется на адрес электронной почты (e-mail): [ticket@stanmus.ru](mailto:ticket@stanmus.ru), а также путем письменного обращения по адресу местонахождения Театра: **125375, г. Москва, ул. Большая Дмитровка, д. 17.**

## 9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- 9.1. Зритель 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 Зрителя.
- 9.2. Театр не несет ответственность по каким-либо договорам, заключенными между Зрителем и третьими лицами.
- 9.3. Театр не дает гарантии, что Сайт Театра будет соответствовать требованиям Зрителя, работать непрерывно, быстро, надёжно и без ошибок. Театр имеет право в любой момент прекратить действие Сайта Театра в целом или части его функций без предварительного уведомления. Театр не несёт ответственность за временное или постоянное прекращение работы Сайта Театра.
- 9.4. Сайт Театра является исключительной собственностью Театра. Театр не несет ответственности перед Зрителем в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за использования или невозможности использования Сайта Театра и несанкционированного доступа к Личному кабинету Зрителя и/или Сайту Театра, 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 Театра или Платежной системы.
- 9.5. Театр не несет ответственность за сроки обработки платежей Платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате денежных средств Зрителя.
- 9.6. При любых обстоятельствах ответственность Театра перед Зрителем ограничена стоимостью приобретенного Зрителем Электронного билета на Мероприятие.
- 9.7. Театр не несет ответственность за сведения, предоставленные Зрителем на Сайте Театра 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 Зрителем и Театром, определяет условия пользования Сайтом Театра и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Зрителем и Театром, включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения.
- 10.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Театром и Зрителем регулируются применимым законодательством Российской Федерации.
- 10.3. Зритель соглашается, что любые иски или претензии, возникающие из или в связи с использованием Сайта Театра или положениями настоящего Соглашения, должны предъявляться в течение **3 (трех) 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 Зрителем 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 Зрителем.
- 10.5. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Театр и Зритель предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
- 10.6. Признание судом какой-либо части Соглашения недействительной или 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. Зритель, регистрируясь на Сайте Театра, подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения, расположенные выше, включая Правила продажи Электронных билетов на Сайте Театра, изложенные на специальной странице Сайта Театра и являющиеся, взятыми совокупно и/или по отдельности, неотъемлемой частью Соглашения. Стороны пришли к соглашению, что при согласии Зрителя с текстом Соглашения, изъясления этого согласия осуществляется путем регистрации на Сайте Театра и дальнейшего использования сервисов Сайта Театра. Стороны признают данное согласие Зрителя его собственноручной подписью.
- 10.9. Вся текстовая информация, видео и графические изображения, находящиеся на Сайте Театра, являются собственностью Театра.
- 10.10. Зритель обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Театром все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность.