

## Билетная политика музея АО «Киностудия им. М. Горького».

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая билетная политика музея АО «Киностудия им. М. Горького» (далее - Политика) определяет порядок продажи и возврата билетов на услуги, оказываемые музеем АО «Киностудия им. М. Горького» (далее - Музей).

1.2. Настоящая Политика согласно п. 1 ст. 426 Гражданского кодекса Российской Федерации является публичным договором и согласно п. 1 ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации договором присоединения - юридически обязывающим договором между АО «Киностудия им. М. Горького» (далее - Организатор) и физическим лицом (далее - Владелец билета), который вступает в силу с момента его акцепта путем приобретения Билета, владения и/или пользования Билетом.

1.3. Настоящая Политика доводится до Покупателя, Владельца билета путем размещения в общем доступе в сети интернет на сайте <https://museum.gorkyfilm.ru> и на информационных стендах в местах оказания услуги.

1.4. Покупка билета Покупателем, подтверждает факт ознакомления и согласия Покупателя с правилами и условиями, указанными в настоящей Политике, Правилами посещения Музея, с Политикой в отношении обработки и защиты персональных данных (далее – Регламентирующие документы), опубликованными на сайте <https://museum.gorkyfilm.ru> и в разделе <https://gorkyfilm.ru/docs>, и обязуется их исполнять, а также понимает и соглашается с тем, что для посещения Музея необходимо иметь действительный билет соответствующего типа.

1.5. Организатор имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую Политику и Регламентирующие документы. При внесении изменений в заголовке Регламентирующего документа указывается дата последнего обновления редакции. Новая редакция Политики вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Регламентирующего документа.

### 2. Термины и определения:

2.1. **Администрация Музея** – работники АО «Киностудия им. М. Горького», ответственные за деятельность Музея.

2.2. **Билет** – документ установленного образца, подтверждающий право Покупателя на посещение мероприятия, согласно приобретенному Тарифу.

2.3. **Комбо-билет** – включает в себя несколько мероприятий или услуг на одном билете с единой стоимостью.

2.4. **Электронный билет** – это электронная форма билета, предлагаемая взамен обычного билетного бланка, купленная на сайте <https://museum.gorkyfilm.ru> и дающая право Покупателю на получение услуги, согласно приобретенному Тарифу.

2.5. **Тариф** – цена за оказываемые услуги в зависимости от дня недели, сезона, времени суток и иных переменных условий.

2.6. **Владелец билета** – лицо, приобретающее, владеющее билетом, комбо-билетом, электронным билетом.

2.7. **Валидация билета** – считывание (валидации) билета мобильным терминалом.

2.8. **Касса** – касса Музея, расположенная на территории Музея (г. Москва, ул. Сергея Эйзенштейна, д. 8, стр. 1).

2.9. **Мероприятие** – театрально-зрелищные, культурно-просветительные или зрелищно-развлекательные мероприятия, в том числе публичное представление музейных предметов и музейных коллекций.

2.10. **Мобильный терминал** – специализированное устройство сбора данных, предназначенное для валидации билетов, комбо-билетов и электронных билетов.

2.11. **Музей** – музей истории АО «Киностудия им. М. Горького», расположенный по адресу: г. Москва, ул. Сергея Эйзенштейна, д. 8, стр. 1.

2.12. **Организатор** – АО «Киностудия им. М. Горького», расположенное по адресу: г. Москва, ул. Сергея Эйзенштейна, д. 8, стр. 1, помещение 1/1, оказывающее услугу посещения Мероприятий в Музее.

2.13. **Обстоятельства непреодолимой силы** – чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства, к которым относятся, в том числе, но не ограничиваясь, стихийные бедствия (наводнение, землетрясение), гражданские беспорядки, пожар, взрыв, война, восстания, забастовки, погодные условия, эпидемии, пандемии, террористические акты, контртеррористические операции.

2.14. **Покупатель** – физическое лицо, которое имеет намерение приобрести Билет на Мероприятие в Кассе или на Сайте.

2.15. **Посетитель** – любое лицо, находящееся на территории Музея, пользующееся услугами Музея.

2.16. **Сайт** – ресурс, размещенный по адресу <http://museum.gorkyfilm.ru> и предназначенный для онлайн покупки билетов на Мероприятия в Музее, а также для получения сервисных и информационных услуг, связанных с продажей Билетов.

### **3. Билеты.**

3.1. Физические лица могут приобрести Билеты, Комбо-билеты, Электронные билеты в Кассе и на Сайте.

3.2. Лицо, отличное от Покупателя, ставшее впоследствии Владельцем Билета по любому законному основанию, предусмотренному действующим гражданским законодательством Российской Федерации, перед принятием Билета, Комбо-билета, Электронного билета во владение и/или пользование обязано ознакомиться с настоящей Политикой и всеми иными Регламентирующими документами Музея. Факт начала владения Билетом, Комбо-билетом, Электронным билетом подтверждают факт ознакомления и согласия такого лица с настоящей Политикой и всеми иными Регламентирующими документами Музея. С момента начала владения Билетом на такое лицо распространяются все условия настоящей Политики и иных Регламентирующих документов.

3.3. Стоимость и условия пользования услугами по Билету, Комбо-билету, Электронному билету определяются действующими Тарифами, утвержденными Организатором, размещенные в Кассе, на Сайте или в иных местах продажи Билетов.

3.4. Право приобретения Билета по Тарифу «Льготный билет» предоставляется при предъявлении документов, подтверждающих льготный статус в момент покупки Билета или при проходе на Мероприятие. Скидки по льготным билетам не суммируются со скидками по акциям и специальным программам. Перечень категорий лиц, которые вправе приобрести льготный билет:

- члены союза кинематографистов РФ;
- студенты профильных вузов (ВГИК, РГУ им. А.Н. Косыгина, МГИК, Колледж кино телевидения и мультимедиа ВГИК, Театральный художественно-технический колледж и другие профильные вузы кино- и театрального искусства);
- работники государственных музеев;
- члены международного совета музеев ИКОМ;
- посетители старше 60 лет;
- дети до 16 лет включительно;
- сопровождающий инвалидов I группы и детей-инвалидов;
- инвалиды II группы;
- члены семей с тремя и более детьми до достижения младшим ребенком возраста 16 лет (многодетные);
- участники и члены семей участников специальной военной операции.

3.5. Право на посещение Мероприятия по Тарифу «Бесплатное льготное посещение» предоставляется детям-инвалидам и инвалидам 1 группы при предъявлении документа, подтверждающего соответствующий льготный статус.

3.6. Право на бесплатное льготное посещение при подтверждении соответствующей информации от отдела персонала имеют:

- работники АО «Киностудия им. М. Горького»;
- работники ООО «Продюсерский центр им. М. Горького»,
- работники ООО «Цех декораций к/с им. М. Горького».

Право на бесплатное льготное посещение в составе организованных групп по предварительной записи имеют:

- работники АО «Киностудия «Союзмультфильм»,
- работники ООО «Союзмультфильм»

3.7. Дети до 6 лет включительно посещают Мероприятие без оформления входного билета. Посещение детьми Мероприятия с ограничением по возрасту осуществляется на усмотрение родителя или законного представителя ребенка и с его присутствием.

3.8. Индивидуальное экскурсионное обслуживание в рамках проводимого Мероприятия предоставляется Посетителям в составе организованных групп по предварительной заявке не позднее 3 рабочих дней до даты проведения Мероприятия. Тариф действителен при наличии входного билета на Мероприятие для каждого Посетителя в соответствующие дни и часы проведения экскурсии. Сформированную заявку необходимо оплатить не менее чем за 2 календарных дня до начала экскурсии в размере 100%. Возврат предоплаты осуществляется в соответствии с правилами раздела 5 Политики.

3.9. Групповое экскурсионное обслуживание в рамках проводимого Мероприятия и посещение мастер классов предоставляется Посетителям в составе организованных групп по предварительной заявке не позднее 5 рабочих дней до даты проведения Мероприятия. Тариф включает в себя стоимость входного билета на Мероприятие для каждого Посетителя. Сформированную заявку необходимо оплатить не менее чем за 3 календарных дня до начала экскурсии в размере 100%. Возврат предоплаты осуществляется в соответствии с правилами раздела 5 Политики.

3.10. Сборное групповое экскурсионное обслуживание, в рамках проводимого Мероприятия, осуществляется при наличии входного билета на Мероприятие для каждого Посетителя в соответствующие дни и часы проведения экскурсии. Дату и время проведения экскурсий определяет Киностудия им. М. Горького.

3.11. Посещение бесплатной ежемесячной экскурсии осуществляется только по предварительной записи по телефону: +7 (985) 826-02-02 или по e-mail: [excursions@gorky-film.ru](mailto:excursions@gorky-film.ru). Каждый человек может записать только 4 участников, включая себя. Общее количество участников в группе: не более 15 человек.

3.12. Билет, Комбо-билет, Электронный билет даёт право предъявителю на однократное посещение Мероприятия в период действия Тарифа в рамках установленного режима работы Музея.

3.13. Музей не несет ответственность перед Владельцем Билета, Электронного билета в случаях, если Владелец Билета, Комбо-билета, Электронного билета не может посетить Мероприятие по причинам, не связанным с действиями Музея, а именно: утрата, повреждение, отсутствие возможности посетить Мероприятие в период действия тарифа, умышленное копирование с целью прохода на Мероприятие по копии Билета, Комбо-билета, Электронного билета.

3.14. После покупки Билета, Комбо-билета, Электронного билета, Владелец билета обязан хранить его до окончания Мероприятия. Приобретенный Билет, Комбо-билет, Электронный билет должен находиться в надлежащем состоянии: без порезов, проколов и иных повреждений, препятствующих активации билета.

3.15. Билет, Комбо-билет, Электронный билет не могут быть использованы в рекламных целях без разрешения Организатора.

3.16. Организатор оставляет за собой право проводить акции и розыгрыши подарков как среди всех Владельцев Билетов, Комбо-билетов, Электронных билетов, так и среди отдельных категорий Владельцев таких билетов.

3.17. В случае приобретения поддельного Билета, Комбо-билета, Электронного билета, Владельцу билета может быть отказано в посещении Мероприятия. При выявлении попытки прохода на Мероприятие по поддельному Билету, Комбо-билету, Электронному билету, Администрация Музея оставляет за собой право вызвать сотрудников полиции для выяснения всех обстоятельств появления поддельного Билета, Комбо-билета, Электронного билета в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

3.18. Организатор вправе приостановить продажу и допуск Владельцев билетов, Комбо-билетов, Электронных билетов на Мероприятие на неопределенный срок, в целях обеспечения безопасности посетителей. В таком случае Администрация Музея делает соответствующее объявление на информационных ресурсах Музея.

#### **4. Доступ в Музей**

4.1. Доступ на Мероприятия в Музее осуществляется согласно Правилам посещения Музея.

4.2. Услуга посещения Мероприятия считается оказанной с момента Валидации Билета. Валидированный билет не подлежит возврату или обмену.

#### **5. Возврат Билетов.**

Возврат Билета осуществляется до начала использования Билета, т.е. до прохода на Мероприятие и Валидации билета. Валидированный Билет считается использованным, услуга оказанной, и Билет возврату не подлежит.

Неиспользование Билета Владельцем билета в указанную в нем дату посещения по вине Владельца билета в соответствии с п. 2 ст. 781 Гражданского Кодекса Российской Федерации не дает Покупателю право требовать возврат денежных средств за Билет.

5.1. В случае отказа Покупателя от посещения Мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, возврат Билета Покупателя осуществляется в соответствии с правилами и условиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. В случае отмены Мероприятия, замены либо переноса часов работы в указанный в Билете день Покупателю по его выбору возмещается полная стоимость Билета, либо предлагается обмен Билета на Билет аналогичной стоимости на другую дату.

5.3. Билеты, реализованные в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения и скидки, к возврату не принимаются.

5.4. Возврат денежных средств осуществляется Покупателю, который непосредственно приобрел билет. При оплате Билетов с помощью платежной карты возврат денежных средств производится исключительно на ту платежную карту, с которой была произведена оплата.

5.5. Для оформления возврата Билета, приобретенного на Сайте, Покупатель направляет с электронной почты, указанной при регистрации аккаунта в личном кабинете, на электронный адрес [tickets@gorky-film.ru](mailto:tickets@gorky-film.ru): билет, кассовый чек, уведомление из банка о списании денежных средств и заполненное Заявление о возврате денежных средств (Приложение 1), а также дополнительные справки и документы.

5.6. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ и производится в течение 10 рабочих дней с момента подачи Владельцем Билета заявления о возврате. Если последний день, когда должен быть произведен возврат, попадает на выходной или праздничный день, то возврат должен быть произведен в первый рабочий день за выходным (праздничным) днем. Организатор не несет ответственности за просрочку поступления возвращаемых денежных средств по вине банковских организаций, обслуживающих заявителя. Фактом возврата денежных средств считается дата списания денежных средств с расчетного счета Организатора.

5.7. Для осуществления возврата стоимости Билета, оплаченного банковской картой в Кассе, Владельцу Билета необходимо предоставить в Кассу письменное заявление на возврат Билета с указанием паспортных данных, контактных телефонов, почтового адреса и приложением Билета и чека оплаты, указать причину возврата, предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством РФ для подтверждения идентификационных данных, указанных в заявлении. Возврат осуществляется на ту же банковскую карту, которой оплачивалась покупка Билета. Если Билет оплачивался путём бесконтактного метода оплаты через мобильное устройство, данное устройство должно быть использовано при проведении возврата через банковский терминал. Форму заявления на возврат и бланк Согласия на обработку персональных данных можно получить в Кассе. Осуществление возврата денежных средств происходит в рамках режима работы Кассы.

5.8. Возврат денежных средств не осуществляется, если Покупателем были нарушены Регламентирующие документы.

## **6. Ответственность**

6.1. Организатор не несёт ответственность за невыполнение какого-либо обязательства в соответствии с настоящей Политикой в случае, если причиной такого невыполнения явились обстоятельства непреодолимой силы.

6.2. Организатор не несет ответственность перед Владельцем Билета, Электронного билета, Комбо-билета в случае утери, кражи, повреждения, приобретения поддельного Билета, Электронного билета и не компенсируют их стоимость в таких случаях.

## **7. Конфиденциальность информации.**

7.1. Организатор обязуется не разглашать полученную от Покупателя/Владельца Билета, конфиденциальную информацию. Не является нарушением использование или предоставление конфиденциальной информации в следующих случаях:

- для исполнения обязательств перед Покупателем/Владельцем Билета в объеме, необходимом для надлежащего исполнения;
- при передаче конфиденциальной информации третьим лицам, действующим на основании договоров с Организатором для исполнения обязательств перед Покупателем/Владельцем билета;
- по требованию органов и лиц, уполномоченных запрашивать и получать конфиденциальную информацию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- в иных случаях, при наличии согласия Покупателя.

7.2. Обработка персональных данных Покупателя/Владельца Билета осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства Российской Федерации. Организатор обрабатывает персональные данные Покупателя/Владельца Билета в целях предоставления Покупателю/Владельцу Билета услуг, проверки, исследования и анализа этих данных и для связи с Покупателем/Владельцем Билета. Организатор принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Покупателя/Владельца Билета от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

7.3. Принимая Билетную политику на Сайте, Покупатель дает согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Покупателем/Владельцем Билета в связи с выполнением настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

7.4. Организатор не проверяет достоверность предоставленных Покупателем/Владельцем Билета персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Покупатель/Владелец Билета предоставляет достоверные и достаточные персональные данные по вопросам, предлагаемым в форме регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несет Покупатель/Владелец Билета.

7.5. Организация вправе использовать предоставленную Покупателем/Владельцем Билета информацию, в том числе персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства (в том числе в целях предупреждения или пресечения незаконных, или противоправных действий Покупателя/Владельца Билета). Раскрытие предоставленной Покупателем/Владельцем Билета информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством Российской Федерации по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

#### **8. Заключительные положения**

8.1. Все информационные запросы касательно Билетов, Комбо-билетов, Электронных билетов производятся на адрес электронной почты [tickets@gorky-film.ru](mailto:tickets@gorky-film.ru)

8.2. Музей оставляет за собой право вносить изменения в настоящую Политику в одностороннем порядке. Изменения и дополнения к настоящей Политике вступают в силу с момента их публикации. Приобретение Покупателем Билета после вступления в силу данных изменений и дополнений означает получение Организатором повторного согласия Покупателя с настоящей Политикой в измененной или дополненной редакции.

8.3. Положения настоящей Политики составлены в соответствии с нормами Законодательства Российской Федерации. Любые споры, возникающие из правоотношений, регулируемых настоящей Политикой, подлежат разрешению в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Проект текста заявки на возврат

Руководителю  
АО «Киностудия им. М. Горького»

От покупателя  
(от имени владельца счета/карты)

\_\_\_\_\_  
Фамилия, Имя, Отчество

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Прошу вернуть денежные средства по реквизитам:

ФИО полностью (кто оплачивал) \_\_\_\_\_

Документ \_\_\_\_\_ серия \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_

Кем и когда выдан \_\_\_\_\_

Контактный телефон и эл.почта \_\_\_\_\_

Адрес покупки (сайт или касса) \_\_\_\_\_

Название банка \_\_\_\_\_

БИК банка \_\_\_\_\_

Номер банковского счета \_\_\_\_\_

Номер карты (первые 6 цифр и последние 4) \_\_\_\_\_ \* \* \* \* \* \_\_\_\_\_

По заказу № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ за билеты

в сумме \_\_\_\_\_ руб.

прописью \_\_\_\_\_

Количество билетов \_\_\_\_\_

Причина возврата: \_\_\_\_\_

Ответственность за достоверность сведений заявитель возлагает на себя.

Подпись \_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ ) Дата \_\_\_\_\_

Расшифровка подписи

Выражаю свое согласие на обработку АО «Киностудия им. М. Горького» персональных данных, указанных мной в настоящем заявлении, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных». Согласие действует 1 (один) год с даты подписания настоящего заявления, либо до письменного отзыва согласия.