

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

1.1. *Фонд* - Некоммерческая организация «Культурно-исторический Фонд «Связь времен».

1.2. *Сайт Фонда* – WEB-сайт, размещенный по электронному адресу: www.fabergemuseum.ru, принадлежащий Фонду.

1.3. *Мероприятие* – экскурсия по экспозиции «Музей Фаберже» или иная услуга в сфере культуры, предоставляемая Фондом по билетам.

1.4. *Кассы Фонда* – кассы для продажи билетов на посещение мероприятий Фонда.

1.5. *Клиент* – физическое лицо, в том числе уполномоченный представитель юридического лица, использующее сайт для заказа и оплаты билетов на посещение мероприятия.

1.6. *Билет* (см. также *Ваучер*, *Электронный билет*) – документ, предоставляющий право на посещение мероприятия Фонда, изготавливается на бланке строгой отчетности и может быть приобретен в кассе Фонда.

Электронный билет – документ, предоставляющий право на посещение мероприятия Фонда, приобретаемый на сайте Фонда. Электронный билет содержит уникальный штрих-код, номер заказа, подтверждает факт оплаты посещения мероприятия на сайте, формируется автоматически и направляется на адрес электронной почты Клиента.

Ваучер – документ, формируемый при заказе билетов на сайте Фонда, отражающий номер заказа и подтверждающий факт осуществления Клиентом оплаты посещения мероприятия на сайте Фонда. Ваучер не содержит штрих-кода, не идентифицируется системой доступа и подлежит обязательному обмену на билет в кассе Фонда в день посещения мероприятия.

1.7. *Заказ* – действие Клиента, имеющее уникальный идентификационный номер, совершаемое с целью оплаты билета на мероприятие с использованием сайта Фонда.

1.8. *Возврат* – возврат оплаченной стоимости билета Клиенту.

1.9. *Система (Платежная система)* – совокупность финансовых институтов, объединенных между собой на договорной основе, а также включающая в себя программные, аппаратные и технические средства «TicketNet», обеспечивающие информационное и технологическое взаимодействие, необходимое для осуществления расчетов между Клиентами, приобретающими билеты и Фондом, продающим билеты.

1.10. *Правила платежных систем* – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.

2. ПРЕДМЕТ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОГЛАШЕНИЯ

2.1. Пользовательское соглашение (далее – Соглашение) является договором между Фондом и Клиентом о порядке использования Клиентом сайта для приобретения билетов на мероприятия Фонда.

2.2. Согласие Клиента с условиями настоящего Соглашения выражается путем размещения своего электронного адреса в регистрационной форме при оформлении заказа.

2.3. Соглашение вступает в силу с момента нажатия Клиентом кнопки «Заказать» при оформлении заказа.

2.4. Фонд вправе вносить изменения в настоящее Соглашение в одностороннем внесудебном порядке без дополнительного уведомления Клиента. Клиент настоящим принимает и соглашается, что при каждом новом заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения. Текст Соглашения размещен на сайте Фонда.

2.5. Правила покупки и возврата билетов устанавливаются локальным нормативным актом Фонда - Правилами продажи билетов, утверждаемыми в Фонде и доступными для всеобщего ознакомления.

2.6. Валюта списания денежных средств с банковской карты, а также возврата денежных средств на банковскую карту Клиента – российский рубль.

2.7. Безопасность платежей обеспечивается с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by VISA, MasterCard SecureCode). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера, сертифицированного по

стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

3.ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗА

3.1. Оформление заказа на сайте осуществляется в следующем порядке:

- 1) Клиент должен выбрать мероприятие и указать количество приобретаемых билетов (не более четырех);
- 2) Клиент должен заполнить все поля электронной анкеты, в том числе указать:
 - ввести полное имя (фамилию, имя и отчество (при наличии)) получателя билетов в кассах Фонда;
 - указать действующий адрес электронной почты (e-mail:), принадлежащий Клиенту и тем самым выразить согласие с условиями настоящего Соглашения;
 - указать действующий номер телефона, принадлежащий Клиенту;
 - если все действия выполнены Клиентом верно, на сайте будет сформирован ваучер на оплату заказа;

3) для оплаты заказа Клиент автоматически перенаправляется на сайт системы, где проверяются данные банковской карты Клиента. При успешном проведении платежа со счета банковской карты снимается сумма в размере стоимости заказа, а Клиент получает на адрес электронной почты документ (электронный билет или ваучер), подтверждающий оплату.

4) Клиент распечатывает итоговый документ, подтверждающий оплату заказа (электронный билет или ваучер), отправленный на адрес электронной почты Клиента или сохраняет текстовое сообщение, содержащее сведения о номере заказа, отправленное на номер телефона Клиента, для предъявления в месте проведения мероприятия.

4. ОБМЕН ВАУЧЕРА НА БИЛЕТ

4.1. Ваучер подлежит обязательному обмену на билет, изготовленный на бланке строгой отчетности, в кассе Фонда. Обмен ваучера на билет производится в кассе Фонда в день проведения мероприятия. Для билетов, где указано время начала осмотра (сеанс), обмен производится не позднее 20 минут до начала мероприятия.

Для получения билетов Клиенту необходимо предъявить **распечатанный ваучер** или назвать **номер заказа по ваучеру**. Номер заказа указан в сообщении, высланном по электронную почту Клиента.

4.2. Фонд имеет право отказать Клиенту в выдаче билета в обмен на ваучер в случаях: а) при получении информации от системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием банковской карты Клиента до возврата платежа на банковскую карту Клиента; б) если билеты по соответствующему заказу были выданы Клиенту ранее; в) в случае невозможности идентифицировать личность получателя билетов; г) возврата платежа по соответствующему заказу на платежное средство Клиента до момента обращения Клиента в кассу для получения билета по заказу; д) не совпадения личных данных о Клиенте (Фамилии, Имени, Отчества), указанных в ваучере и в предъявленном Клиентом документе, удостоверяющем личность.

4.4. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Фондом в выдаче Клиенту билетов по указанным в п. 4.3 основаниям, факт неполучения Клиентом билетов по соответствующему заказу будет признаваться Фондом и Клиентом фактом неполучения билетов по вине Клиента и освобождает Фонд от возврата Клиенту суммы платежа по соответствующему заказу.

4.5. Если Клиент не получил билет по заказу в срок, указанный в п. 4.1, то данное обстоятельство является достаточным основанием для Фонда прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

5. АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА

5.1. Фонд вправе аннулировать заказ через 2 (два) часа после его оформления Клиентом на сайте, если не поступило подтверждение об успешном платеже от системы.

5.2. Фонд вправе аннулировать заказ в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении заказа. Стоимость заказа при этом возвращается на банковскую карту, при помощи которой был совершен соответствующий платеж.

6. ВОЗВРАТ ПЛАТЕЖА

6.1. Возврат платежа производится в случаях:

- в случае отмены мероприятия или в случае замены мероприятия;
- в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления заказа или осуществления платежа и аннулирования заказа;
- по запросу Клиента, если запрос получен Фондом **до** начала мероприятия.

Уведомление об отмене заказа и необходимости возврата денежных средств Клиент должен направить в Фонд по телефону +7 812 333-26-55 или электронной почте 3332655@fsv.ru не позднее, чем за 2 часа до начала мероприятия. Если уведомление об отказе от услуги поступило в указанные в настоящем пункте сроки, денежные средства за билет подлежат возврату Клиенту по его заявлению установленной формы согласно уплаченной цене.

6.2. Стороны пришли к соглашению, что в возврат платежа Фондом по соответствующему заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами международных платежных систем и законодательством РФ, будет расцениваться сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Фонда прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

6.3. Дата возврата платежа. Датой возврата платежа считается дата списания денежных средств со счета Фонда. За дальнейшее прохождение денежных средств Фонд ответственности не несет.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

7.1. Клиент обязан исполнять условия настоящего Соглашения.

7.2. Клиент имеет право осуществлять заказ билетов на мероприятия Фонда на сайте в соответствии с условиями настоящего Соглашения, но не более четырех билетов одновременно.

7.3. В любой момент до окончательного подтверждения заказа и совершения платежа Клиент вправе отказаться от неоплаченного заказа.

7.4. Клиент обязан совершать платежи на сайте Фонда только с использованием собственной банковской карты.

7.5. Клиент не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с сайта, в том числе информацию о билетах и ценах на билеты.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ФОНДА

8.1. Фонд предоставляет Клиенту возможность приобрести электронный билет/ваучер с использованием сайта Фонда.

8.2. Фонд обязан указать на сайте цену всех билетов, которые доступны для заказа. Заказ билетов для льготных категорий граждан на сайте не производится.

8.3. Фонд имеет право в одностороннем порядке изменить цену билетов, предлагаемых на сайте, при этом стоимость ранее оплаченных заказов останется неизменной.

8.4. Фонд имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оформлением заказа.

9. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

9.1. Фонд обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Фондом информации лицам, действующим на основании договора с Фондом, для исполнения обязательств перед Клиентом. Фонд предоставляет доступ к персональным данным Клиента только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования сайта и предоставления услуг Клиенту.

9.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства РФ. Фонд обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Фонд принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

9.3. При соглашении с Пользовательским соглашением на сайте Клиент 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 Клиентом в связи с выполнением настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

9.4. Фонд не проверяет достоверность предоставленных Клиентом персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент 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 Клиент.

9.5. Фонд вправе использовать предоставленную Клиентом 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 Клиента). Раскрытие предоставленной Клиентом информации может быть произведено лишь в соответствии с применимым действующим законодательством по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

10. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

10.1. Клиент использует сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Фонд не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие сайта целям и ожиданиям Клиента.

10.2. Фонд не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Клиентом и третьими лицами.

10.3. Фонд имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Фонд не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы сайта.

10.4. Фонд прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности сайта, однако Фонд не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за невозможности использования сайта.

10.5. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Фондом, или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования сайта, возможна приостановка работы сайта без какого-либо уведомления Клиента.

10.6. Фонд не несет ответственности за сроки осуществления платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей Клиента.

10.7. При любых обстоятельствах ответственность Фонда перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом билетов.

10.8. 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.

10.9. Фонд не несет ответственности по возникшим между Клиентом и системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по платежам.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Фондом, определяет условия пользования сайтом. В случае возникновения противоречий, текст Соглашения, размещенный на сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любым иным текстом Соглашения.

11.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Фондом и Клиентом регулируются законодательством РФ.

11.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Фонд и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в арбитражном суде г. Москвы.

11.4. Клиент настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Фондом все условия и положения настоящего Соглашения.

12. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА

12.1. В случае возникновения вопросов по бронированию Клиент может обратиться в Фонд по телефонам: +7 (812) 333-26-55; (с понедельника по пятницу, с 10:00 до 19:00) или по электронной почте по адресу: 3332655@fsv.ru.