

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ
о Правилах продажи билетов на выставку «Открытый мир. Современное искусство
Ростовской области», посредством сети Интернет

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

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

1.2. *Сайт Фонда* – WEB-сайт Фонда, размещенный в сети Интернет по адресу: www.fabergemuseum-regions.ru с переадресацией на WEB-сайт www.events.fsv.ru при совершении покупки билетов.

1.3. *Мероприятие* – выставка «Открытый мир. Современное искусство Ростовской области», представляемая Фондом в филиале Фонда в г. Санкт-Петербург, наб. р. Фонтанки, д. 21 с 16 января 2026 года по 12 апреля 2026 года силами и за счет средств Фонда.

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 Фонда для заказа и оплаты билетов на посещение мероприятия.

1.6. *Билет* (см. также *Электронный билет*) – документ, предоставляющий право на посещение мероприятия Фонда, изготовленный с применением автоматизированной системы учета и содержащий все реквизиты 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 Фонда, формируется автоматически и направляется на адрес электронной почты клиента.

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, 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 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. Соглашение 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:

- а) клиент должен выбрать мероприятие и указать количество приобретаемых билетов (не более пяти);
 - б) клиент должен заполнить все поля электронной анкеты, в том числе указать:
 - ввести полное имя (фамилию, имя и отчество (при наличии)) получателя билетов на мероприятие;
 - указать действующий адрес электронной почты (e-mail:), принадлежащий клиенту и тем самым выразить согласие с условиями настоящего Соглашения;
 - указать действующий номер телефона, принадлежащий клиенту.
 - с) 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), подтверждающий оплату.
 - д) Клиент распечатывает итоговый документ, подтверждающий оплату заказа (электронный билет), отправленный на адрес электронной почты Клиента или сохраняет электронную версию документа на мобильном устройстве для предъявления при посещении.
- 3.2. Для посещения мероприятия по электронному билету (содержит штрих-код) Клиенту необходимо предъявить билет в распечатанном виде или на экране мобильного устройства.

4. АННУЛИРОВАНИЕ ЗАКАЗА

- 4.1. Фонд вправе аннулировать Заказ через 2 (два) часа после его оформления Клиентом на Сайте Фонда, если не поступило подтверждение об успешном платеже от системы.
- 4.2. 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.

5. ВОЗВРАТ ПЛАТЕЖА

5.1. Возврат платежа производится в случаях:

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

5.2. Для возврата средств за билеты 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 в следующие сроки:

- полный возврат денежных средств за **Билет на индивидуальное посещение** допускается в случае, если Клиент уведомил Фонд об отказе от посещения мероприятия не менее чем за 2 часа до начала мероприятия;
- полный возврат денежных средств за **Билет на экскурсионный сеанс**, допускается в случае, если Клиент уведомил Фонд об отказе от посещения мероприятия не менее чем за 2 часа до начала мероприятия;
- полный возврат денежных средств за **Билет на экскурсию** (для группы посетителей), который оформляется по заказу Клиента, оплачивается физическими лицами по индивидуальной ссылке на страницу оплаты, а юридическими лицами по счету в порядке безналичных расчетов), допускается в случае, если Клиент уведомил Фонд об отказе от посещения мероприятия не менее чем за 72 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 согласно уплаченной цене.

Заявление о возврате средств может быть подано в любое время, в том числе после даты мероприятия, от посещения которого Клиент отказался, при условии, что уведомление об отказе от услуги было совершено в установленные настоящей статьей сроки.

5.3. 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.

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

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА

6.1. Клиент обязан исполнять условия настоящего Соглашения.

6.2. Клиент имеет право осуществлять заказ билетов на Мероприятия Фонда на Сайте Фонда в соответствии с условиями настоящего Соглашения, но не более пяти билетов одновременно.

6.3. Продажа льготных билетов на Мероприятия Фонда на Сайте Фонда осуществляется в соответствии с перечнем категорий граждан, имеющих право на льготу и утвержденных в Правилах Продажи билетов, утвержденными Приказом № 64 от 18 декабря 2025 г.

6.4. Заказ билетов на мероприятия Фонда на Сайте Фонда не может состоять исключительно из бесплатных билетов.

6.5. При посещении Мероприятий Фонда по льготным билетам, приобретенным на Сайте Фонда, Клиент обязан предъявить оригинал документа, подтверждающего право на льготу при прохождении пункта контроля билетов.

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

6.7. Клиент не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта Фонда, в том числе информацию о Билетах и ценах на Билеты.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ФОНДА

7.1. Фонд предоставляет Клиенту возможность приобрести Электронный билет с использованием Сайта Фонда.

7.2. Фонд обязан указать на Сайте цену всех Билетов, которые доступны для заказа. В том числе льготных Билетов.

7.3. В случае приобретения льготных Билетов на Сайте Фонда Клиент принимает и соглашается, что льготный билет без документа, подтверждающего льготу, либо льготный билет для лица, не имеющего права на льготу, не предоставляет владельцу Билета права входа на Мероприятие.

7.4. Фонд имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте Фонда, при этом стоимость ранее оплаченных заказов останется неизменной.

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

8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ

8.1. 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 Фонда и предоставления услуг Клиенту.

8.2. Обработка персональных данных Клиента осуществляется в соответствии с соблюдением законодательства РФ. Фонд обрабатывает персональные данные Клиента в целях

предоставления Клиенту доступа на мероприятия, 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.

8.3. При соглашении с Пользовательским соглашением на Сайте Фонда Клиент дает согласие на обработку персональных данных без использования средств автоматизации, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также иные действия, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.4. 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.

8.5. 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.

9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.1. Клиент использует Сайт Фонда и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Фонд не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта Фонда целям и ожиданиям Клиента.

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

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

9.4. Фонд прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта Фонда, 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 Фонда.

9.5. 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 Фонда, возможна приостановка работы Сайта Фонда без какого-либо уведомления Клиента.

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

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

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.

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

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

10.3. 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.

10.4. 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.

11. ИНФОРМАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТА

11.1. В случае возникновения вопросов по бронированию клиент может обратиться в Фонд по номеру телефона 8 (812) 333-26-55, либо (ежедневно с 10:00 до 19:00) по электронной почте по адресу: 3332655@fsv.ru.

Исполнительный директор



А.В. Шулекина

Исполнительному директору
Некоммерческой организации
«Культурно-исторический Фонд «Связь времен»
А.В. Шулекиной

ЗАЯВЛЕНИЕ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

Я,

(Фамилия Имя Отчество клиента, совершившего покупку билетов / при оплате банковской картой - ФИО владельца карты, с которой осуществлялась покупка билетов)

Email: _____ Телефон: _____

Прошу Вас вернуть мне денежные средства в сумме (цифрами и прописью указывается сумма к возврату): _____

за билет(ы) на _____
(указать наименование билета)

1. Дата посещения по билету « _____ » _____ 20__ г.
2. Время посещения по билету _____
3. Дата приобретения билета с открытой датой: « _____ » _____ 20__ г.

Детали платежа (указать способ оплаты и соответствующие детали платежа):

	Способ оплаты	Детали платежа
☐	В кассе Фонда: Наличный	Номер чека _____ Дата чека _____
☐	В кассе Фонда: По банковской карте	Номер чека _____ Дата чека _____ № банковской карты, с которой был произведен платеж _____ (указываются последние четыре цифры)
☐	На сайте Фонда (покупка онлайн-билетов) по банковской карте	Номер заказа _____ Дата покупки _____ № банковской карты, с которой был произведен платеж _____ (указываются последние четыре цифры)

Дата составления заявления: « _____ » _____ 20__ г.

Подпись Клиента:

БИЛЕТЫ К ВОЗВРАТУ ПРИНЯЛ КАССИР:

Дата: « _____ » _____ 20__ г.

Время _____ ч _____ мин

Кассира: _____ / _____

Подпись

ФОРМА УТВЕРЖДЕНА:

Исполнительный директор



А.В. Шулекина