

**Правила продажи билетов на выставку
«Русский эпос в камне»**

Оглавление

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования
2. Термины и определения

II. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССЕ ФОНДА

3. Продажа билетов в кассе Фонда

III. ЗАКАЗ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ФОНДА

4. Приобретение билетов на сайте Фонда
5. Порядок оплаты и завершения заказа билетов на сайте Фонда
6. Аннулирование заказа
7. Отказ в выдаче билетов

IV. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ В ПОРЯДКЕ ЗАКАЗА

8. Приобретение билетов в порядке заказа

V. ЛЬГОТЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ

9. Льготы на приобретение билетов
10. Внеочередное обслуживание

VI. ОТКАЗ КЛИЕНТА ОТ УСЛУГИ ИЛИ ОТМЕНА МЕРОПРИЯТИЯ

11. Отмена мероприятия по инициативе Фонда
12. Отказ клиента от услуги

VII. РАСЦЕНКИ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ

13. Расценки на билеты и валюта платежа
14. Правила возврата билетов и денежных средств

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

15. Права и обязанности Клиента
16. Права и обязанности Фонда

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

17. Обработка персональных данных
18. Ограничение ответственности Фонда
19. Информационная поддержка клиента

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования

1.1. Настоящие Правила продажи билетов на выставку «Русский эпос в камне» (далее – Правила) – являются локальным нормативным правовым актом Фонда и определяют порядок продажи и приобретения билетов на посещение мероприятий Некоммерческой организации «Культурно-исторический Фонд «Связь времен» (далее – Фонд).

1.2. Приобретая билет на мероприятие Фонда, в том числе с использованием сайта Фонда, Клиент принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил.

1.3. Правила размещены на Сайте Фонда epos.fabergemuseum.ru и в помещении филиала в г. Санкт-Петербурге в месте, доступном для посетителей.

1.4. При приобретении Билета между Фондом и Клиентом заключается договор о реализации входного билета на Мероприятие, в соответствии с которым Клиент обязуется оплатить и получить Билет, посетить Выставку в указанные в Билете место и время, а Фонд обязуется предоставить Клиенту входной билет на Мероприятие и возможность прохода на Мероприятие в указанные в Билете место и время по предъявлении Клиентом Билета.

1.5. Билеты на посещение мероприятий Фонда могут быть приобретены в кассе Фонда или с использованием сайта Фонда, с получением электронного билета посредством электронной почты.

1.6. Неиспользованный Билет на посещение мероприятия Фонда не дает права на посещение мероприятия Фонда в иные дату и время, не указанные в Билете.

2. Термины и определения

2.1. *Фонд* - Некоммерческая организация «Культурно-исторический Фонд «Связь времен», являющаяся организатором выставки «Русский эпос в камне».

2.2. *Сайт Фонда* – WEB-сайт Фонда, размещенный в сети Интернет по адресу: epos.fabergemuseum.ru с переадресацией на сайты www.tickets.fsv.ru, www.events.fsv.ru.

2.3. *Выставка* – выставка картин и других предметов искусства «Русский эпос в камне», представляемая в г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 21 А, экспозиция «Музей Фаберже» с 29 июня 2022 года по 30 сентября 2022 года силами и за счет средств Фонда;

2.4. *Мероприятие* – выставка «Русский эпос в камне» или сопутствующее ей мероприятие (лекция, занятие, мастер-класс и т.п.), вход на которые производится по билетам.

2.5. *Касса* – касса Фонда для продажи входных билетов на Мероприятия Фонда, расположенные по адресу: г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 21 А

2.6. *Клиент* – физическое лицо, индивидуальный предприниматель или уполномоченный представитель юридического лица, обратившийся в кассу Фонда для приобретения Билетов или прошедший регистрацию на сайте Фонда и использующий сайт Фонда для приобретения Билетов, либо физическое лицо, индивидуальный предприниматель или юридическое лицо, осуществляющее приобретение Билетов через подразделение Фонда, осуществляющее планирование экскурсий, в порядке заказа.

2.7. *Билет* (см. также *Билет с открытой датой, Электронный билет*) – документ, предоставляющий право на посещение Выставки и иных мероприятий Фонда в определенные дату и время, изготовленный в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонемента, экскурсионной путевки (в том числе форм электронного билета, электронного абонемента и электронной экскурсионной путевки) на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия как бланки строгой отчетности».

2.8. *Билет на индивидуальное посещение* – предоставляет право входа на мероприятие одному лицу, для самостоятельного ознакомления с экспозицией в соответствии с расписанием сеансов.

2.9. *Билет на экскурсионный сеанс* – предоставляет право входа на мероприятие одному лицу в составе экскурсионной группы, сопровождаемой экскурсоводом Фонда, в соответствии с расписанием сеансов.

2.10. *Билет на экскурсию (для группы посетителей)* – предоставляет право входа на мероприятие группы посетителей, в сопровождении экскурсовода Фонда или экскурсовода, имеющего допуск к работе на соответствующем мероприятии. Заказ Билета на экскурсию осуществляется через подразделение Фонда, осуществляющее планирование экскурсий.

2.11. *Билет с открытой датой* – документ, предоставляющий право на однократное посещение мероприятия Фонда в течение срока не более 30 дней с момента покупки Билета в кассе или на сайте Фонда.

2.12. *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.

2.13. *Покупка* – факт оплаты Билета в Кассе Фонда или на Сайте Фонда, подтверждаемый Билетом.

2.14. *Заказ* – действие Клиента, направленное на приобретение Электронного билета с использованием Сайта Фонда и имеющее уникальный идентификационный номер.

2.15. *Пользовательское соглашение* – соглашение между Фондом и Клиентом о порядке и условиях использования Клиентом Сайта Фонда для приобретения Электронных билетов.

2.16. *Возврат* – возврат стоимости Билета клиенту.

2.17. *Банковская карта* – инструмент для совершения ее держателем операций с денежными средствами, находящимися у банка, выпустившего карту, в соответствии с законодательством РФ и договором с банком-эмитентом.

2.18. *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 Клиентом и Фондом при продаже Билетов на мероприятия Фонда.

2.19. *Правила платежных систем* – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем.

II. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССЕ ФОНДА

3. Продажа билетов в Кассе Фонда

3.1. В кассе Фонда Клиент может приобрести Билет на посещение мероприятия, проводимого по сеансам, в день приобретения Билета, а также Билет с открытой датой.

3.2. Клиент вправе приобрести не более 5 (пяти) Билетов единовременно.

3.3. Оплата Билетов в кассе Фонда может производиться наличными денежными средствами или путем безналичного расчета с применением банковских карт международных платежных систем VISA, MasterCard, ChinaUnionPay, JCB, AmericanExpress, МИР.

3.4. Бронирование Билетов по телефону не производится.

3.5. Фонд обязуется предоставить Клиенту услуги в сфере культуры по предъявлении Билета, приобретенного в кассе Фонда, если предъявленный посетителем Билет является подлинным, не просроченным, ранее не использованным, не имеющим существенных повреждений или иных недостатков.

3.6. В случае повреждения, порчи или утраты Билета, дубликат Билета Фондом не выдается и денежные средства за Билет не возвращаются.

3.7. Для финансовой или налоговой отчетности Клиент изготавливает ксерокопию Билета самостоятельно.

3.8. В случае приобретения Билета с рук у физических лиц риск приобретения поддельного, использованного или просроченного Билета несет Клиент.

III. ЗАКАЗ БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ФОНДА

4. Приобретение билетов на Сайте Фонда

4.1. На сайте Фонда Клиент может приобрести Билет на посещение мероприятия, проводимого по сеансам, в день приобретения Билетов или в будущие дни, а также Билет с открытой датой посещения.

4.2. До начала оформления заказа Билета на сайте Фонда Клиент должен ознакомиться с настоящими Правилами и Пользовательским соглашением. Отметка о согласии Клиента с условиями настоящих Правил и Пользовательского соглашения отражает, что Клиент ознакомился с условиями настоящих Правил и Пользовательского соглашения в полном объеме до начала

оформления заказа Билета и принимает все изложенные условия в полном объеме без каких-либо изъятий и ограничений и обязуется их соблюдать, либо не использовать сайт Фонда для заказа Билета.

4.3. Оплата Билета на сайте Фонда может осуществляться с применением банковских карт международных платежных систем VISA, MasterCard, МИР.

4.4. Для заказа билетов на сайте Фонда Клиент должен заполнить электронную форму, в которой указываются следующие сведения:

- Ф.И.О. получателя Билетов;
 - номер телефона Клиента;
 - адрес электронной почты клиента;
- подтверждение электронного адреса Клиента

5. Порядок оплаты и завершения Заказа Билетов на Сайте Фонда

5.1. 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.

5.2. При успешной оплате Заказа Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления Заказа, ссылку на Электронный билет.

5.3. Электронный билет содержит штрих-код и предоставляет право прохода на Мероприятие без дополнительных подтверждений.

Электронный билет может предъявляться для входа на Мероприятие на бумажном носителе или на электронном носителе (телефон, планшет и т.п.).

При невозможности предъявить Электронный билет в какой-либо форме, Клиент должен обратиться в Кассу Фонда, назвать фамилию и номер Заказа, и получить Билет на мероприятие Фонда.

5.4. Фонд не осуществляет доставку билетов.

6. Аннулирование заказа

6.1. Фонд вправе аннулировать Заказ, при наличии хотя бы одного из перечисленных оснований:

1) если не поступило подтверждение об успешном платеже от Системы через 2 (два) часа после начала оформления Заказа на сайте;

2) 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.

7. Отказ в выдаче Билетов

7.1. Фонд имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов:

- если Билеты по соответствующему заказу были выданы Клиенту ранее;
- в случае возврата платежа по соответствующему заказу на банковскую карту Клиента до момента обращения Клиента в кассу для получения Билета по заказу;
- 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.

7.2. В случае отказа Фондом в выдаче Клиенту Билетов по одному из перечисленных выше оснований, Фонд считается выполнившим свои обязательства в полном объеме и освобождается от возврата Клиенту суммы платежа по соответствующему заказу.

IV. ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ В ПОРЯДКЕ ЗАКАЗА

8. Приобретение Билетов в порядке заказа

8.1. Клиент вправе обратиться в Фонд для заключения договора о приобретении Билетов в случаях:

- мероприятие является инициативным, что означает: мероприятие не проводится по сеансам, Билет на мероприятие не реализуется в кассе и на сайте Фонда без предварительного заказа (например, Билет на экскурсию (для группы));
- Клиент выражает намерение приобрести Билеты с оплатой в безналичном порядке платежным поручением (иным образом);

- в иных случаях, не попадающих под условия приобретения Билетов в кассе или на сайте Фонда.

8.2. В случае заключения договора между Фондом и Клиентом, вопросы о порядке получения Билетов в кассе Фонда, отказе от услуги и о возврате цены Билетов, регулируются договором. Настоящие Правила применяются к отношениям между Клиентом и Фондом, возникшим из договора на приобретение Билетов, в части, не урегулированной договором.

8.3. Если по заказу Клиента Фонд предоставляет ссылку для оплаты Билета в безналичном порядке посредством банковской карты (для физических лиц, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц, распоряжающихся банковскими картами корпоративных счетов юридических лиц, в иных случаях), по всем вопросам получения Билетов, отказа от услуги и возврата денежных средств за Билеты, регулируются настоящими Правилами.

V. ЛЬГОТЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ

9. Льготы на приобретение Билетов

9.1. Фонд предоставляет льготу в виде приобретения билетов по сниженной цене для следующих граждан Российской Федерации и Республики Беларусь:

- 1) Герои Советского Союза (независимо от гражданства);
- 2) Герои Российской Федерации (независимо от гражданства);
- 3) полные кавалеры Ордена Славы (независимо от гражданства);
- 4) Герои социалистического труда (независимо от гражданства);
- 5) кавалеры Ордена трудовой славы трех степеней (независимо от гражданства);
- 6) ветераны Великой Отечественной Войны (независимо от гражданства);
- 7) участники и инвалиды Великой Отечественной Войны (в том числе узники), блокадники, труженики тыла;
- 8) лица, награжденные медалью «За оборону Ленинграда»;
- 9) лица, обладающие знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- 10) бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами в период Второй мировой войны;
- 11) ветераны боевых действий;
- 12) инвалиды I и II группы;
- 13) инвалиды-колясочники с одним сопровождающим;
- 14) военнослужащие, проходящие военную службу по призыву;
- 15) члены многодетных семей;
- 16) сотрудники музеев РФ;
- 17) члены Международного совета музеев ICOM;
- 18) дети-сироты, дети оставшиеся без попечения родителей;
- 19) дети возрастом до семи лет (независимо от гражданства);
- 20) пенсионеры;
- 21) учащиеся школ (независимо от гражданства);
- 22) студенты учебных заведений начального, среднего и высшего профессионального образования дневных отделений, в том числе аспирантуры, ординаторы, интерны (независимо от гражданства);
- 23) лица, обучающиеся в Суворовских военных, Нахимовских военно-морских, военно-музыкальных училищах и кадетских (морских кадетских) корпусах;
- 24) члены союзов художников, архитекторов, дизайнеров России (Всероссийская творческая общественная организация «Союз художников России», Общероссийская общественная организация «Творческий союз художников России», Общероссийская общественная организация «Союз архитекторов России», Общероссийская общественная организация «Союз дизайнеров России»);
- 25) гиды-экскурсоводы, аккредитованные СПб ГКУ «Городское Туристско-Информационное Бюро».

9.2. Фонд предоставляет льготу в виде бесплатного предоставления билетов для следующих посетителей (граждан Российской Федерации и Республики Беларусь):

- 1) Участники программы лояльности «Клуб друзей Музея Фаберже»

9.3. Приобретение льготных билетов возможно только при предъявлении документа, подтверждающего отнесение к льготной категории посетителей:

Категория	Документ
Герои Советского Союза	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
Герои Российской Федерации	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
Полные кавалеры Ордена Славы	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
Герои социалистического труда	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
Кавалеры Ордена трудовой славы трех степеней	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
Ветераны Великой Отечественной войны	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны
Участники и инвалиды Великой Отечественной войны (в том числе узники), блокадники, труженики тыла	Удостоверение соответствующей категории
Лица, награжденные медалью «За оборону Ленинграда»	Удостоверение о присуждении соответствующего знака отличия
Лица, обладающие знаком «Житель блокадного Ленинграда»	Удостоверение Жителя блокадного Ленинграда
Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами в период Второй мировой войны	Удостоверение соответствующей категории
Ветераны боевых действий	Удостоверение ветерана боевых действий
Инвалиды I, II группы	Справка об установлении инвалидности; пенсионное удостоверение с отметкой о получении пенсии по инвалидности соответствующей группы *вышеуказанные документы принимаются только при наличии статуса “бессрочно” или продления на текущий год
Инвалиды-колясочники с одним сопровождающим	Не требуется; билет категории «Сопровождающий» оформляется только вместе с билетом для инвалидов-колясочников
Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей происхождение военной службы по призыву
Члены многодетных семей	Удостоверение многодетной семьи; справка о многодетности

	*в случае если в вышеуказанных документах отсутствует фотография, требуется предъявление документа, удостоверяющего личность
Сотрудники музеев РФ	Удостоверение музейного сотрудника, действительное в текущем году (или бессрочное)
Члены Международного совета музеев ICOM	Членская карта ICOM с продлением на текущий год
Дети-сироты, дети оставшиеся без попечения родителей	Справка о соответствующем статусе
Дети возрастом до 7 лет (независимо от гражданства)	Свидетельство о рождении; паспорт родителя с отметкой о возрасте ребенка
Пенсионеры	Пенсионное удостоверение; справка о назначении пенсии; паспорт (если пенсия назначена по старости) *в случае если в вышеуказанных документах отсутствует фотография, требуется предъявление документа, удостоверяющего личность
Учащиеся школ (независимо от гражданства)	Билет учащегося; справка с места учебы, действительная в текущем учебном году
Студенты учебных заведений начального, среднего и высшего профессионального образования дневных отделений, в том числе аспиранты, ординаторы, интерны (независимо от гражданства)	Студенческий билет, зачетная книжка или справка с места учебы, содержащие сведения о форме обучения и продленные на текущий семестр; удостоверение ISIC
Лица, обучающиеся в Суворовских военных, Нахимовских военно-морских, военно-музыкальных училищах и кадетских (морских кадетских) корпусах	Удостоверение или справка с места учебы, действительный
Члены союзов художников, архитекторов, дизайнеров России (Всероссийская творческая общественная организация «Союз художников России», Общероссийская общественная организация «Творческий союз художников России», Общероссийская общественная организация «Союз архитекторов России», Общероссийская общественная организация «Союз дизайнеров России»)	Удостоверение члена соответствующей организации с продлением на текущий год
Гиды-экскурсоводы, аккредитованные СПб ГКУ «Городское Туристско-Информационное Бюро»	Аkkредитационные карта или удостоверение, выданное СПб ГКУ «Городское Туристско-Информационное Бюро»
Участники программы лояльности «Клуб друзей Музея Фаберже»	Карта участника программы лояльности «Клуб друзей Музея Фаберже»

9.3. Документ для получения льготы должен быть предъявлен в оригинальной форме, в читаемом виде. Копии документов (ксерокопии, электронные версии, фотографии) документов не принимаются. Перед продажей билета кассир Фонда имеет право запросить паспорт или иное удостоверение личности с фотографией.

9.4. Билеты, приобретенные на льготных условиях, не подлежат передаче другим лицам.

9.5. Фонд вправе отказать в обслуживании Клиентам, обратившимся с льготными Билетами и не относящимся к категории посетителей, имеющих право на льготное приобретение Билетов.

10. Внеочередное обслуживание

10.1. Фонд предоставляет внеочередное обслуживание следующим категориям посетителей:

- лицам, удостоенным звания Герой Советского Союза;
- лицам, удостоенным звания Герой Российской Федерации;
- полным кавалерам Ордена Славы;
- инвалидам, ветеранам и участникам Великой Отечественной войны;
- бывшим несовершеннолетним узникам фашизма;
- ветеранам и инвалидам боевых действий;
- лицам, обладающим знаком «Житель блокадного Ленинграда»;
- гражданам РФ, удостоенным звания Герой Социалистического Труда;
- гражданам РФ, награждённым орденом Трудовой Славы трёх степеней;
- инвалидам I и II групп;
- беременным женщинам;
- участникам программы лояльности «Клуб друзей Музея Фаберже».

VI. ОТКАЗ КЛИЕНТА ОТ УСЛУГИ ИЛИ ОТМЕНА МЕРОПРИЯТИЯ

11. Отмена Мероприятия по инициативе Фонда

11.1. В случае отмены или замены мероприятия Фонд:

- уведомляет Клиентов, приобретших Билеты в кассе Фонда, путем размещения информации об отмене мероприятия и сроках возврата Билетов в доступном для Клиентов месте в помещении Фонда и на сайте Фонда и предоставляет Клиентам право возвратить Билеты до начала и в течение 15 календарных дней после даты мероприятия;

- уведомляет Клиентов, приобретших Билеты с использованием сайта Фонда, путем направления уведомления об аннулировании заказа на электронную почту Клиента и возвращает Клиенту денежные средства в размере цены Билета на счет банковской карты, с которой была произведена оплата.

12. Отказ Клиента от услуги

12.1. Клиент вправе отказаться от посещения мероприятия Фонда до начала его проведения, уведомив об этом Фонд.

12.2. Для получения полного возврата денежных средств, уплаченных за билет, Клиент должен уведомить Фонд об отмене заказа и необходимости возврата денежных средств по телефону +7 812 333-26-55 или по электронной почте 3332655@fsv.ru в сроки, установленные Фондом в настоящей статье.

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.

12.3. 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.

12.4. 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.

12.5. Полный возврат денежных средств за **Билет с открытой датой** допускается в случае, если Клиент уведомил Фонд об отказе от посещения мероприятия не менее чем за 2 часа до окончания последнего дня действия билета.

12.6. Полный возврат денежных средств за **Билет на экскурсию** (для группы посетителей), 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.

12.7. Если Клиент не воспользовался услугой Фонда, в том числе не посетил мероприятие, опоздал на мероприятие, а также не уведомил Фонд об отказе от посещения мероприятия в порядке и сроки, согласно настоящим Правилам, данное обстоятельство является достаточным основанием для Фонда считать свои обязательства перед Клиентом выполнеными в полном объеме; возврат стоимости Билета, обмен Билета, выдача Билета на иную дату, отличную от указанной в Билете или Электронном билете, в этом случае не производится.

VII. РАСЦЕНКИ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ

13. Расценки на Билеты и валюта платежа

13.1. Расценки на Билеты утверждаются и изменяются Фондом.

13.2. Билеты оплачиваются по расценкам, действующим на день оплаты Билетов в кассе Фонда или на день оформления Заказа на приобретение Билетов на Сайте Фонда.

13.3. Валютой расчетов при оплате Билета, списании денежных средств в счет оплаты Билета с банковской карты Клиента, возврате платежа, является российский рубль.

14. Правила возврата денежных средств за Билеты в случае отказа Клиента от услуги

14.1. Возврат Клиенту денежных средств за Билет производится Фондом тем же способом, каким Билет был оплачен.

14.2. Для возврата денежных средств за Билет, оплата за который произведена в кассе Фонда, Клиент должен обратиться в кассу Фонда, предъявив Билет и документ, удостоверяющий личность.

Возврат осуществляется на основании заявления Клиента, в котором должны быть указаны Ф.И.О. Клиента, реквизиты Билета, дата приобретения Билета, реквизиты счета Клиента, с которого производилась оплата Билета (если оплата произведена Банковской картой).

14.3. Возврат денежных средств за Билет, приобретенный путем оплаты Банковской картой, производится на ту же Банковскую карту, с которой Билет был оплачен, в сроки и по правилам, установленным банком-эмитентом.

14.4. Возврат Электронного билета осуществляется через Сайт Фонда, на котором Клиент оформлял его приобретение. В этих целях Клиенту необходимо зайти в свой заказ по ссылке, полученной на электронный адрес при покупке Билета. В нижней части страницы с Электронным билетом расположена кнопка «ВЕРНУТЬ». Клиенту необходимо перейти по кнопке «ВЕРНУТЬ» и следовать дальнейшим инструкциям. В процессе оформления возврата Клиент должен подтвердить свое намерение возвратить Электронный билет, перейдя по ссылке, отправленной ему на электронный адрес.

Возврат Клиенту денежных средств за Электронный билет производится только по запросу Клиента. Возврат Электронного билета может быть осуществлен только лицом, которое осуществило его приобретение на Сайте Фонда. Возврат денежных средств осуществляется на тот же счет, с которого поступила оплата за Электронный билет.

В случае возникновения технических неполадок в функционировании электронного сервиса возврата Электронных билетов, для возврата Электронного билета Клиенту необходимо направить в Фонд заявление на возврат по электронной почте на адрес: 3332655@fsv.ru, в котором необходимо указать: номер заказа, фамилию и имя Клиента, номера билетов, электронный адрес, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату приобретения, общую сумму, оплаченную за билеты. Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты,

указанного Клиентом при приобретении Билетов. Форма заявления на возврат утверждена в Приложении № 4 к Приказу № 21 от 02 июня 2022 г.

Для возврата денежных средств за **Билет на экскурсию** (для группы посетителей), Клиент должен заполнить форму «Заявление на возврат денежных средств» на сайте Фонда в разделе «Информация для посетителей», указать Ф.И.О. Клиента, реквизиты Электронного билета, дату приобретения Электронного билета, реквизиты счета Клиента, с которого производилась оплата и отправить заявление на электронную почту Фонда 3332655@fsv.ru. Обработка запроса на возврат Билетов осуществляется в рабочие дни с 10:00 до 18:00 по московскому времени. Запрос принимается в обработку только при условии указания в заявлении всей информации, согласно настоящим Правилам.

14.5. Возврат денежных средств может быть осуществлен в срок до 15 (пятнадцати) банковских дней со дня подачи заявления о возврате средств.

14.6. Запрос на возврат денежных средств принимается Фондом в обработку только после выполнения Клиентом в полном объеме условий, изложенных в п. 14.4. Срок обработки запроса — 10 рабочих дней.

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

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

15. Права и обязанности Клиента

15.1. Клиент обязан совершать платежи только при помощи собственной Банковской карты.

15.2. Клиент не вправе заказывать и выкупать билеты для перепродажи, а также осуществлять их реализацию третьим лицам.

15.3. 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 предложенных на сайте Билетах и ценах на Билеты.

16. Права и обязанности Фонда

16.1. Фонд имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением заказа) по адресу электронной почты, указанному Клиентом.

16.2. Фонд имеет право отказать Клиенту в осуществлении Заказа (аннулировать Заказ), заблокировать Банковскую карту Клиента для оплаты Заказа на сайте, если Заказ содержит признаки Заказа Билетов для целей рекламы собственных услуг, перепродажи третьим лицам (коммерческое использование Электронных билетов).

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

17. Обработка персональных данных

17.1. При заказе билетов с использованием сайта Фонда, при выражении согласия с Пользовательским соглашением, 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 для оформления заказа, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

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

17.3. Фонд не проверяет достоверность предоставленных Клиентом персональных данных, но предполагает, что Клиент предоставляет достоверные персональные данные. Ответственность за последствия предоставления недостоверных персональных данных несет Клиент.

17.4. 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.

17.5. Фонд вправе использовать предоставленную Клиентом информацию, в том числе персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований законодательства РФ (в том числе в целях предупреждения и/или пресечения незаконных и/или противоправных действий). Раскрытие предоставленной Клиентом информации может быть произведено лишь в соответствии с законодательством РФ по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

18. Ограничение ответственности Фонда

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

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

18.3. В случае наступления 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 без какого-либо уведомления Клиента.

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

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

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

19. Информационная поддержка Клиента

19.1. В случае возникновения вопросов по бронированию, не связанных с осуществлением платежа, Клиент может обратиться в Фонд по телефону: 8 (800) 551-12-17 (ежедневно с 10.00 до 19.00) или по электронной почте по адресу: 3332655@fsv.ru.

Исполнительный директор

A.B. Шулекина