

Некоммерческая организация
«Культурно-исторический Фонд «Связь времен»

Адрес местонахождения: 123112, Москва, Пресненская набережная, дом 8, строение 1, ИНН 7705590672, КПП 770301001
Адрес филиала в городе Санкт-Петербурге: 191023, г. Санкт-Петербург, набережная реки Фонтанки, дом 21
тел.: (495) 988 98 58, info@fsv.ru, тел. филиала: (812) 333 26 55, 3332655@fsv.ru
www.fabergemuseum.ru

ПРИКАЗ № 49

г. Москва

«10» сентября 2025 г.

Об утверждении
Правил продажи билетов на выставку
«Открытый мир. Современное искусство Нижегородской области»
в г. Санкт-Петербурге

В целях организации и проведения выставки «Открытый мир. Современное искусство Нижегородской области» (далее – Выставка), представляемую Фондом в филиале Фонда в г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки д. 21, в период с 26.09.2025 по 23.11.2025 года,

Приказываю:

1. Утвердить:
 - Правила продажи билетов на Выставку (Приложение № 1 к настоящему Приказу);
 - Пользовательское соглашение о правилах продажи билетов на Выставку посредством сети Интернет (Приложение № 2 к настоящему Приказу);
 - Заявление на возврат средств за билеты на Выставку (форма) (Приложение № 3 к настоящему Приказу).
2. Збуржинской Е.С. осуществить размещение Правил продажи билетов на Выставку и иных документов, утвержденных настоящим приказом, в помещении филиала в г. Санкт-Петербурге, в месте, доступном для посетителей и на сайте Фонда по адресу в сети Интернет www.fabergemuseum-regions.ru.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на Директора филиала Григорьеву С.М.

Исполнительный директор

А.В. Шулекина

**Правила продажи билетов на выставку
«Открытый мир. Современное искусство Нижегородской области»**

Оглавление

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Термины и определения
2. Предмет регулирования

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 УЧАСТИЯ В МЕРОПРИЯТИИ ИЛИ ОТМЕНА МЕРОПРИЯТИЯ

11. Отмена мероприятия по инициативе Фонда
12. Отказ клиента от посещения Мероприятия

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. Термины и определения

1.1. *Фонд* – Некоммерческая организация «Культурно-исторический Фонд «Связь времен», осуществляющая организацию и проведение выставки «Открытый мир. Современное искусство Нижегородской области».

1.2. *Выставка* – выставка «Открытый мир. Современное искусство. Нижегородской области», представляемая в г. Санкт-Петербург, наб. реки Фонтанки, д. 21, в период с 26.09.2025 по 23.11.2025 года для посещения как отдельно, так и в составе основной экспозиции «Музея Фаберже».

1.3. *Мероприятие* – Выставка или сопутствующее ей мероприятие (лекция, занятие, мастер-класс и т.п.), вход на которые производится по билетам.

1.4. *Билет* (см. также *Билет с открытой датой*, *Электронный билет*) – документ, предоставляющий право на посещение Выставки для самостоятельного ознакомления с экспозицией Фонда и иных мероприятий Фонда в определенные дату и время (в соответствии с расписанием сеансов), изготовленный в соответствии с требованиями Приказа Минкультуры РФ от 29.06.2020 № 702 «Об утверждении форм билета, абонементов, 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».

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

1.6. *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.

1.7. *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.

1.8. *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.

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

1.10. *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.

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

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

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

1.14. *Возврат* – возврат стоимости Билета Клиенту.

1.15. *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.

1.16. *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.

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

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

2. Предмет регулирования

2.1. Настоящие Правила продажи билетов на выставку «Открытый мир. Современное искусство Нижегородской области» (далее – Правила) – являются локальным нормативным правовым актом Фонда и определяют порядок продажи и приобретения билетов на посещение выставочного мероприятия Некоммерческой организации «Культурно-исторический Фонд «Связь времен» (далее – Фонд).

2.2. Приобретая билет на Мероприятие Фонда, в том числе с использованием Сайта Фонда, Клиент принимает на себя обязательства по соблюдению настоящих Правил.

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

2.4. Настоящие Правила по смыслу ст.437 Гражданского кодекса Российской Федерации являются публичной офертой и регулируют порядок действий Фонда и Клиента при приобретении билетов, абонементов, их использования в целях посещения выставки «Открытый мир. Современное искусство Нижегородской области» (далее – Выставка) в указанные в Билете месте и времени по предъявлении Клиентом Билета.

2.5. Билеты на посещение Мероприятий Фонда могут быть приобретены в кассе Фонда или с использованием сайта Фонда с получением Электронного билета посредством электронной почты.

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

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.

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

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, UnionPay, МИР.

3.4. Бронирование Билетов по телефону не производится.

3.5. Фонд обязуется предоставить Клиенту право посещения Мероприятия 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, не позволяющих произвести его проверку на соответствие условиям настоящего пункта.

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, UnionPay, 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:

- 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 Мероприятия 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), все вопросы получения Билетов, отказа от Мероприятия 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 граждан Российской Федерации и Республики Беларусь только при предъявлении документа, подтверждающего отнесение к льготной категории посетителей:

№ п/п	Категория	Документ
1)	Герои Советского Союза (независимо от гражданства)	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
2)	Герои Российской Федерации (независимо от гражданства)	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
3)	Полные кавалеры Ордена Славы (независимо от гражданства)	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
4)	Герои социалистического труда (независимо от гражданства)	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
5)	Кавалеры Ордена трудовой славы трех степеней (независимо от гражданства)	Удостоверение о присвоении соответствующего звания
6)	Ветераны Великой Отечественной войны (независимо от гражданства)	Удостоверение ветерана Великой Отечественной войны
7)	Участники и инвалиды Великой Отечественной войны (в том числе узники), блокадники, труженики тыла	Удостоверение соответствующей категории
8)	Лица, награжденные медалью «За оборону Ленинграда»	Удостоверение о присуждении соответствующего знака отличия
9)	Лица, обладающие знаком «Житель блокадного Ленинграда»	Удостоверение Жителя блокадного Ленинграда
10)	Бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами в период Второй мировой войны	Удостоверение соответствующей категории

№ п/п	Категория	Документ
11)	Ветераны боевых действий	Удостоверение ветерана боевых действий
12)	Дети-инвалиды	Справка о присвоении статуса "ребенок-инвалид"
13)	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
14)	Инвалиды-колясочники с одним сопровождающим	Не требуется; билет категории «Сопровождающий» оформляется только вместе с билетом для инвалидов-колясочников
15)	Военнослужащие, проходящие военную службу по призыву	Военный билет с записью, подтверждающей прохождение военной службы по призыву
16)	Члены многодетных семей	Удостоверение многодетной семьи; справка о многодетности *в случае если в вышеуказанных документах отсутствует фотография, требуется предъявление документа, удостоверяющего личность
17)	Сотрудники музеев РФ	Удостоверение музейного сотрудника, действительное в текущем году (или бессрочное)
18)	Члены Международного совета музеев ICOM	Членская карта ICOM с продлением на текущий год
19)	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
20)	Дети-сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей	Справка о соответствующем статусе
21)	Дети возрастом до 7 лет включительно (независимо от гражданства)	Свидетельство о рождении; паспорт родителя с отметкой о возрасте ребенка
22)	Учащиеся школ (независимо от гражданства)	Билет учащегося; справка с места учебы, действительная в текущем учебном году

№ п/п	Категория	Документ
23)	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
24)	Лица, обучающиеся в Суворовских военных, Нахимовских военно-морских, военно-музыкальных училищах и кадетских (морских кадетских) корпусах	Удостоверение или справка с места учебы, действительный
25)	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
26)	Гиды-экскурсоводы, аккредитованные СПб ГКУ «Городское Туристско-Информационное Бюро»	Аккредитационные карта или удостоверение, выданные СПб ГКУ «Городское Туристско-Информационное Бюро»
27)	Участники программы лояльности «Клуб друзей Музея Фаберже»	Карта участника программы лояльности «Клуб друзей Музея Фаберже»
28)	Участники СВО, члены семей участников СВО	справка об участии с СВО – для участника СВО и документ, удостоверяющий личность; удостоверение (справка) об отнесении к членам семьи участника СВО / удостоверение члена семьи погибшего ветерана боевых действий, документ, подтверждающий родство с участником СВО и документ удостоверяющий личность – для членов семьи участника СВО

9.2. В отношении детей возрастом до 4 лет билеты на посещение экспозиций Фонда не оформляются.

9.3. Документ для получения льготы должен быть предъявлен в оригинальной форме, в читаемом виде при проходе на Мероприятие. 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 / не предоставившими оригинал документа, подтверждающего право на льготу.

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;
- детям-инвалидам;
- беременным женщинам;
- участникам СВО, членам семей участников СВО.

VI. ОТКАЗ КЛИЕНТА ОТ УЧАСТИЯ В МЕРОПРИЯТИИ 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 вернуть 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 которого была произведена оплата.

12. Отказ Клиента от посещения Мероприятия

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 8 (812) 333-26-55 или по электронной почте 3332655@fsv.ru в сроки, установленные Фондом в настоящей статье.

Если уведомление об отказе 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 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 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.

12.6. Если Клиент не воспользовался правом на посещение Мероприятия 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 выполненными 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 Мероприятия

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 вернуть 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 № 3 к Приказу № 49 от «10» сентября 2025 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 проведением Мероприятия (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 без использования средств автоматизации, 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 продажи Клиенту Билетов / Абонементов, предоставляющих доступ на Мероприятие, 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 выполнения обязательств перед Клиентом.

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 (812) 333-26-55 (ежедневно с 10.00 до 19.00) или по электронной почте по адресу: 3332655@fsv.ru.

Исполнительный директор

А.В. Шулекина