

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

ОГРН 1047796221813, ИНН 7705590672, КПП 770301001
место нахождения: 123112, город Москва, Пресненская набережная, дом 8, строение 1
тел.: (495) 998 98 58, факс: (495) 988 07 61

ПРИКАЗ № 47

г. Москва

30 ноября 2018 г.

**Об утверждении Правил продажи билетов
на выставку «Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера.
Живопись и графика из музейных и частных собраний»**

Для организации доступа по билетам на выставку ««Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера. Живопись и графика из музейных и частных собраний», организуемую Фондом в Центральном выставочном зале «Манеж» по адресу: г. Москва, Манежная пл., 1, в период с 21.12.2018 г. по 17.03.2019 г., приказываю:

1. Утвердить Правила продажи билетов на выставку на выставку ««Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера. Живопись и графика из музейных и частных собраний» (Приложение № 1).

Приложения: Правила продажи билетов (Приложение № 1).

Исполнительный директор

А.В. Шулекина

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ НА ВЫСТАВКУ
«Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера.
Живопись и графика из музейных и частных собраний»**

Оглавление

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Термины и определения
2. Предмет регулирования

II. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ В КАССЕ ФОНДА

3. Продажа билетов в кассе Фонда

III. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ФОНДА

4. Продажа билетов на сайте Фонда
5. Порядок оплаты и завершения заказа билетов на сайте Фонда
6. Аннулирование заказа

IV. ЛЬГОТЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ

7. Льготы на приобретение билетов
8. Внеочередное обслуживание

V. ОТКАЗ КЛИЕНТА ОТ УСЛУГИ ИЛИ ОТМЕНА МЕРОПРИЯТИЯ

9. Отмена мероприятия по инициативе Фонда
10. Отказ клиента от услуги

VI. РАСЦЕНКИ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ

11. Расценки на билеты и валюта платежа
12. Правила возврата билетов и денежных средств

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

13. Права и обязанности Клиента
14. Права и обязанности Фонда

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15. Обработка персональных данных
16. Ограничение ответственности Фонда
17. Информационная поддержка клиента

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Термины и определения

1.1. *Фонд* - Некоммерческая организация «Культурно-исторический Фонд «Связь времен», являющаяся организатором выставки «Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера. Живопись и графика из музейных и частных собраний».

1.2. *Сайт Фонда* – WEB-сайт Фонда, размещенный в сети Интернет по электронному адресу: www.frida-diego.ru.

1.3. *Выставка* – выставка картин и других предметов истории и искусства «Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера. Живопись и графика из музейных и частных собраний», организованная в Центральном выставочном зале «Манеж», по адресу: г. Москва, Манежная пл., д. 1.

1.4. *Мероприятие* – выставка «Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера. Живопись и графика из музейных и частных собраний» или сопутствующее ей мероприятие (лекция, мастер-класс и т.п.), вход на которые производится по билетам.

1.5. *Касса* – касса Фонда для продажи билетов на посещение Мероприятий Фонда, расположенные по адресу: г. Москва, Манежная пл., д. 1.

1.6. *Клиент* – физическое лицо, в том числе уполномоченный представитель юридического лица, приобретающее билет на Мероприятие Фонда.

1.7. *Билет* – документ, выполненный с применением автоматизированной системы учета, содержащий все реквизиты бланка строгой отчетности, предоставляющий право посещения Мероприятия. Билет выдается в Кассе Фонда в подтверждение оплаты в Кассе или направляется на электронную почту Клиента, при осуществлении покупки с использованием Сайта Фонда (со штрих-кодом для прохода на Выставку).

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

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

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

1.11. *Возврат* – возврат стоимости Билета клиенту.

1.12. *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.

1.13. *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.

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

2. Предмет регулирования

2.1. Настоящие Правила продажи билетов на выставку «Viva la vida! Фрида Кало и Диего Ривера. Живопись и графика из музейных и частных собраний» (далее – Правила) – являются локальным нормативным правовым актом Фонда и регламентируют порядок продажи Билетов на Мероприятия в Кассе и на Сайте Фонда.

2.2. Правила размещены на Сайте Фонда и на информационных стендах, размещенных по адресу: г. Москва, Манежная пл., д. 1.

2.3. При приобретении Билета между Фондом и Клиентом заключается договор возмездного оказания услуг в сфере культуры, в соответствии с которым Клиент обязуется оплатить и получить Билет, принять услугу в указанные в Билете место и время, а Фонд обязуется оказать Клиенту услугу в указанные в Билете место и время по предъявлении Клиентом Билета.

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

2.5. Неиспользованный Билет на посещение Мероприятия не дает права на посещение Мероприятия 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 продаются Билеты на посещение Мероприятий в день приобретения Билетов.

3.2. Клиент вправе приобрести в Кассе Фонда 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, AmericanExpress, UnionPay, 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 Клиентом 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 билетов с рук у физических лиц риск приобретения поддельного, использованного или просроченного Билета несет Клиент.

III. ПРОДАЖА БИЛЕТОВ НА САЙТЕ ФОНДА

4. Продажа билетов на Сайте Фонда

4.1. Клиент должен ознакомиться с настоящими Правилами и Пользовательским соглашением до начала Заказа. Отметка о согласии Клиента с условиями Правил и Пользовательского соглашения отражает, что Клиент ознакомился с условиями настоящих Правил и Пользовательского соглашения и принимает все изложенные в них условия в полном объеме, без каких-либо изъятий и ограничений, и обязуется их соблюдать, либо не использовать Сайт Фонда для заказа Билетов.

4.2. Для Заказа билетов на Сайте Фонда Клиент должен заполнить электронную форму, в которой указываются следующие сведения:

- адрес электронной почты Клиента;
- номер телефона Клиента;
- Ф.И.О. лица, которое обратится в кассу Фонда для получения Билета;
- проверочный код, направленный на указанный Клиентом адрес электронной почты.

4.3. Клиент вправе приобрести на Сайте Фонда не более 4 (четырёх) билетов одновременно.

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 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.

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;
- 3) в случае выявления признаков приобретения Билетов для целей, не связанных с приобретением Билетов для личного посещения мероприятий Фонда приобретателем или иным лицом, если приобретатель действует в интересах третьего лица.

IV. ЛЬГОТЫ НА ПРИОБРЕТЕНИЕ БИЛЕТОВ

7. Льготы на приобретение Билетов

7.1. Фонд предоставляет льготу в виде бесплатного предоставления билетов для следующих граждан Российской Федерации и Республики Беларусь:

- 1) Ветераны Великой Отечественной Войны;
- 2) Герои Советского Союза;
- 3) герои Российской Федерации;
- 4) Полные кавалеры Ордена Славы;
- 5) Инвалиды I и II группы.

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

- 1) пенсионеры РФ;
- 2) члены многодетных семей;
- 3) Члены ИСОМ;
- 4) студенты дневных отделений ВУЗов РФ (бакалавриат, магистратура, специалитет).

7.2. Приобретение льготных Билетов возможно только для граждан России и Республики Беларусь в Кассе Фонда, при предъявлении документа, подтверждающего наличие права на льготу.

7.3. Билеты, приобретенные на льготных условиях, не подлежат передаче другим лицам. Фонд вправе отказать лицам, обратившимся с льготными Билетами и не относящимся к категории Клиентов, имеющих право на льготное приобретение Билетов, в обслуживании.

8. Внеочередное обслуживание

8.1. 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, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- гражданам РФ, удостоенным звания Герой Социалистического Труда;
- гражданам РФ, награжденным орденом Трудовой Славы трёх степеней;
- инвалидам I и II групп.

V. ОТКАЗ КЛИЕНТА ОТ УСЛУГИ ИЛИ ОТМЕНА МЕРОПРИЯТИЯ

9. Отмена Мероприятия по инициативе Фонда

9.1. В случае отмены или замены Мероприятия Фонд:

- извещает Клиентов, приобретших Билеты в Кассе Фонда, путем размещения информации об отмене Мероприятия и сроках возврата Билетов на информационных стендах, размещенных по адресу: г. Москва, Манежная пл., д. 1 и на Сайте Фонда и предоставляет Клиентам право обратиться за возвратом стоимости Билета в установленный срок, но не менее чем с даты извещения об отмене Мероприятия и в течение 15 календарных дней после даты отмененного Мероприятия;

- извещает Клиента, приобретшего Билет с использованием Сайта Фонда, путем направления информации 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.

10. Отказ Клиента от Билета

10.1. Клиент вправе отказаться от посещения Мероприятия Фонда до начала Мероприятия, уведомив об этом Фонд, и обратиться за возвратом средств за Билет.

Клиент должен уведомить Фонд об отказе от посещения Мероприятия по телефону +7 (495) 987-37-29 или эл. почте info@frida-diego.ru не позднее, чем за 2 часа до начала Мероприятия.

Клиент может обратиться за возвратом денежных средств за Билет позднее, Фонд проверит своевременность уведомления об отказе от посещения Мероприятия и произведет возврат денежных средств за билет в соответствии с настоящими Правилами.

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.

10.2. Если Клиент не посетил Мероприятие и не уведомил Фонд об отказе от посещения Мероприятия в порядке и сроки согласно п. 10.1 настоящих Правил, опоздал на Мероприятие, обязательства Фонда перед Клиентом будут считаться выполненными в полном объеме, возврат стоимости Билета, обмен Билета, выдача Билета на иную дату, отличную от указанной в Билете, не производится.

VI. РАСЦЕНКИ, ПОРЯДОК ОПЛАТЫ И ВОЗВРАТА ПЛАТЕЖЕЙ

11. Расценки на Билеты и валюта платежа

11.1. Расценки на Билеты утверждаются и изменяются Фондом.

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

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

11.4. Безопасность платежей при заказе билетов на Сайте Фонда обеспечивается процессинговым центром Uniteller www.uniteller.ru.

12. Правила Возврата Билетов и денежных средств

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

12.2. Для Возврата денежных средств за Билет, приобретенный 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).

12.3. 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.

12.4. Для возврата денежных средств, перечисленных с использованием Сайта Фонда, Клиент должен обратиться в Кассу Фонда, предъявив Электронный билет и документ, удостоверяющий личность.

Возврат осуществляется на основании заявления Клиента, в котором должны быть указаны Ф.И.О. Клиента, реквизиты Электронного билета, дата приобретения Электронного билета, реквизиты счета Клиента, с которого производилась оплата.

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

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

13. Права и обязанности Клиента

13.1. Клиент вправе оплатить Билет только с использованием собственной Банковской карты.

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

13.3. 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 предложенных на сайте билетах и ценах на билеты.

14. Права и обязанности Фонда

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

14.2. 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).

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

15. Обработка персональных данных

15.1. При заказе Билетов с использованием Сайта Фонда, при выражении согласия с Пользовательским соглашением, Клиент дает согласие на обработку его персональных данных, предоставленных для оформления Заказа, как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

15.2. 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.

15.3. 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.

15.4. Фонд предоставляет доступ к персональным данным Клиента только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Системы и предоставления услуг Клиенту.

15.5. 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.

16. Ограничение ответственности Фонда

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

16.2. 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 Фонда.

16.3. В случае наступления аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, оказывающих Фонду услуги по обеспечению работы Сайта Фонда, или действий (бездействия) третьих лиц, направленных на приостановку или прекращение функционирования Сайта Фонда, возможна приостановка работы Сайта Фонда без какого-либо уведомления Клиента.

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

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

16.6. При любых обстоятельствах ответственность Фонда перед клиентом ограничена стоимостью приобретаемых клиентом билетов.

17. Информационная поддержка Клиента

17.1. В случае возникновения вопросов по бронированию, не связанных с осуществлением платежа, клиент может обратиться в Фонд по телефону: +7 (495) 987-37-29 (ежедневно с 10.00 до 19.00) или по электронной почте по адресу: info@frida-diego.ru.

17.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением платежа с использованием банковской карты клиент может обращаться в службу технической поддержки процессингового центра Uniteller по электронной почте: support@uniteller.ru или по телефону 8 (800) 100-19-60.

Исполнительный директор

А.В. Шулекина