

# **СОГЛАШЕНИЕ ОБ УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ БРОНИРОВАНИЯ И ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ В ИНФОРМАЦИОННО- ТЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

## **1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ**

- 1.1. Банковская карта (карта) — средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента банка-эмитента.
- 1.2. Безналичный расчет – расчет посредством использования платежной банковской карты на сайте Учреждения.
- 1.3. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения мероприятия МБУК «Библиотечная информационная сеть» (далее по тексту – Учреждения).
- 1.4. Возврат денежных средств – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат денежных средств Заявителя на его банковскую карту.
- 1.5. Возврат билета – возврат бланка строгой отчетности с размещенной на нем информацией (полным наименованием Учреждения, местом проведения, названием, датой и временем начала мероприятия, местом в зале, ценой и номер серии билета) в кассу Учреждения.
- 1.6. Заказ – один или несколько билетов на одно мероприятие, выбранных заявителем из системы и объединенных в системе единым идентификационным номером, на основании которого осуществляется временное изъятие (бронирование) указанных билетов из общей продажи в системе.
- 1.7. Касса – касса Учреждения для продажи билетов.
- 1.8. МБУК «БИС» – Муниципальное бюджетное учреждение культуры "Библиотечная информационная сеть" городского округа Новокуйбышевск Самарской области
- 1.9. Мероприятие – культурно-просветительское мероприятие МБУК «Библиотечная информационная сеть» (мастер-класс, интерактивная лекция, поэтическая программа и др.), посещение которого возможно только при предъявлении билета.
- 1.10. Платеж – перевод денежных средств в размере стоимости заказа на счет Учреждения с помощью банковской карты.
- 1.11. Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по Правилам платежной системы в целях осуществления переводов денежных средств.
- 1.12. Подтверждение заказа – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты заявителя.
- 1.13. Покупка – получение заявителем билета, оплаченного посредством использования платежной банковской карты на сайте Учреждения.

1.14. Пользователь – физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, или уполномоченный представитель юридического лица, прошедший регистрацию на Сайте и использующее Сайт для получения информации и заказа билета(ов).

1.15. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем МИР, VISA, MasterCard.

1.16. Сайт – WEB-сайт Учреждения, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по электронному адресу: [www.libnvkb.ru](http://www.libnvkb.ru), предназначенный для размещения информации о мероприятиях Учреждения, а также для бронирования и приобретения билетов на эти мероприятия.

1.17. Соглашение – соглашение об условиях предоставления услуги бронирования и продажи билетов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.18. Стороны – МБУК «Библиотечная информационная сеть» и заявитель (далее по тексту – пользователь).

## **2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Настоящее Соглашение регламентирует условия и порядок продажи пользователю билетов на мероприятия Учреждения с использованием Сайта и устанавливает обязательства, возникающие в связи с этим у пользователя и Учреждения.

2.2. Настоящее Соглашение заключено в соответствии со статьями 426, 428 Гражданского кодекса РФ и является публичным договором присоединения.

2.3. Стоимость заказа определяется сторонами настоящего соглашения при каждом конкретном заказе на основе действующих цен Учреждения на момент оформления заказа на Сайте.

## **3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента размещения заявителем своего электронного адреса при покупке билета на сайте [www.libnvkb.ru](http://www.libnvkb.ru).

3.2. Внесение изменений и дополнений в настоящее Соглашение производится путем размещения Учреждением на Сайте измененного соглашения и последующей покупки заявителем билета (в случае его согласия). При этом пользователь заключением настоящего Соглашения обязуется при каждом новом заказе предварительно ознакомиться с текстом соглашения и проверить его на предмет внесенных изменений и дополнений (текст соглашения постоянно размещен на Сайте Учреждения по адресу: [www.libnvkb.ru](http://www.libnvkb.ru), раздел – путеводитель)

3.3. В случае несогласия с изменениями и дополнениями к Соглашению пользователь вправе отказаться от настоящего договора.

3.4. Согласие пользователя с условиями настоящего Соглашения подтверждается размещением его электронного адреса при покупке билета на сайте [www.libnvkb.ru](http://www.libnvkb.ru)

## **4. ВНЕСЕНИЕ ДАННЫХ НА САЙТЕ**

4.1. Пользователь обязан:

заполнить все поля формы покупки билета (электронной анкеты) на Сайте;

указать свой действующий адрес электронной почты (e-mail);

в случае своего согласия с условиями Соглашения дать согласие на использование своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных».

4.2. Данные, указанные заявителем в регистрационной форме, должны быть достоверными, совпадать с его паспортными данными во избежание конфликтных ситуаций при получении или возврате билета(ов) и денежных средств.

4.3. Пользователь несёт ответственность за все действия, совершенные на Сайте под его именем и паролем и обязан немедленно уведомить Учреждение любым доступным способом о каждом случае несанкционированного их использования.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

5.1. Пользователь обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.2. Пользователь обязуется в случае изменения личных данных, электронной почты и телефона, указанных в п.4.2. незамедлительно, насколько это будет возможно, внести соответствующие изменения.

5.3. Пользователь имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения (см. п. 7 Соглашения).

5.4. Пользователь осуществляет вход на Мероприятие по электронному Билету.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ**

6.1. Учреждение предоставляет Пользователю возможность осуществлять приобретение Билетов через Сайт Учреждения и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

6.2. Заказ Билетов для льготных категорий граждан на Сайте не производится.

6.3. Учреждение обязано указать на Сайте цену Билета на каждое мероприятие.

6.4. В случае ошибочного указания цены Билета, Учреждение обязано при первой возможности проинформировать Пользователя для переоформления Заказа по новой цене либо для аннулирования Заказа. Если Заказ оплачен, Учреждение осуществляет возврат Платежа.

6.5. Учреждение имеет право в одностороннем порядке изменить цену Билетов, предлагаемых на Сайте, при этом Стоимость ранее оплаченных Заказов остаётся неизменной.

6.6. Учреждение имеет право направлять Пользователям информационные сообщения, связанные с оказанием услуг (в том числе с оформлением Заказа).

6.7. Учреждение оставляет за собой право осуществлять информационную рассылку на электронную почту Пользователя, а Пользователь оставляет за собой право отказаться/управлять информационной рассылкой в личном кабинете.

## **7. ПРАВИЛА ПОКУПКИ И ВОЗВРАТА БИЛЕТОВ**

7.1. Валюта Платежа и Возврата:

7.1.1. Валютой списания денежных средств с Банковской карты Пользователя, в соответствии с законодательством РФ, является российский рубль.

7.1.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Пользователя, в соответствии с законодательством РФ, является российский рубль.

7.2. Порядок совершения покупки билета(ов) при оплате Банковской картой:

7.2.1. Для приобретения билетов с онлайн-оплатой необходимо:

-На Сайте нажать кнопку «Купить билеты»;

-Перейти на страницу выбора мероприятия — выбрать нужное мероприятие, дату, указать место(а);

-После нажатия на кнопку «Купить» — Пользователь переходит на платежную страницу банка.

7.2.2. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Пользователь вправе отказаться от неоплаченного им Заказа, если какие-либо условия Соглашения являются для него неприемлемыми.

7.2.3. При оформлении Заказа, для ввода персональных данных, Пользователь перенаправляется на страницу ПАО «Промсвязьбанк». При успешном проведении Платежа со счета Банковской карты снимается сумма в размере Стоимости Заказа. В случае, если оплата Заказа не была завершена и/или завершена неуспешно, Пользователь вправе повторить процесс оплаты Заказа банковской картой, либо удалить набранный Заказ, оформить новый Заказ и произвести его оплату согласно порядку, указанному в п. 7.2

7.2.4. При получении Учреждением от Платежной Системы информации об успешном Платеже, в личном кабинете Пользователя Заказ получит статус «Оплачено».

7.2.5. Учреждение имеет право отказать Пользователю в выдаче Билетов в случае:

а) получения информации от Платежной Системы о совершении или подозрении на совершение мошеннической операции с использованием Банковской карты Пользователя до Возврата Платежа на Банковскую карту Пользователя;

б) в случае невозможности идентифицировать личность получателя Билетов;

7.2.6. В случае одностороннего отказа Пользователя от Заказа, Пользователь имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с условиями настоящего Соглашения и ст. 52.1. Закона «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

7.2.7. В случае отказа Учреждением в выдаче Пользователю Билетов по указанным в п.п. 7.2.5. основаниям, факт неполучения Пользователем Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Учреждением и Пользователем фактом неполучения Билетов по вине Пользователя и освобождает Учреждение от Возврата Пользователю суммы Платежа соответствующего стоимости Заказа.

7.3. Безопасность платежей:

7.3.1. Пользователь обязан совершать Платежи только при помощи собственной Банковской карты.

7.3.2. Безопасность Платежей обеспечивается ПАО «Промсвязьбанк» с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных платежными системами). 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.

7.4. Время предоставления бронирования:

7.4.1. Учреждение предоставляет Пользователю возможность оплатить Заказ в течении 20 минут, с момента перехода на платежную страницу банка до момента фактической оплаты Заказа.

7.4.2. Учреждение вправе аннулировать оплаченный 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 в соответствии с п.п. 7.7.2. настоящего Соглашения.

7.5. Информационная поддержка заявителя:

7.5.1. В случае возникновения вопросов, не связанных с осуществлением Платежа, пользователь может обратиться в Учреждение по телефону: +7 (84635) 6-47-95 (ежедневно с 9.00 до 18.00 за исключением праздничных дней) или по электронной почте по адресу [biblioteka@libnkvk.ru](mailto:biblioteka@libnkvk.ru)

7.6. Правила возврата Платежа:

7.6.1. Возврат Платежа за оплаченный билет проводится только за билеты, приобретенные Пользователем на Сайте Учреждения при помощи Банковской карты. Возврат стоимости Билета осуществляется только на Банковскую карту, с которой был произведен Платеж.

7.6.2. Для осуществления возврата Платежа Пользователь должен отправить в адрес Учреждения заявление (далее по тексту — запрос) по электронной почте на адрес: **bilet-bis@libnvkb.ru**, в котором указать: Фамилию Имя Отчество, номер билета, адрес электронной почты, последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж, дату заказа, сумму заказа и в явной форме изложить отказ от Заказа и желание осуществить возврат Платежа, а также приложить банковскую выписку (допускается выписка с банка – онлайн)

Заявление должно содержать собственноручную подпись Пользователя в сканируемом виде. Оригинал заявления и банковская выписка должны быть отправлены в течение 3 (трех) рабочих дней на адрес учреждения: 446200, Самарская область, г. Новокуйбышевск. Библиотечный проезд, 1, в графе конверта «Кому» указывается: МБУК «Библиотечная информационная сеть». Заявление отправляется посредством Почты России, либо курьерской доставкой.

При непредоставлении оригинала заявления и реквизитов для перечисления денежных средств (банковская выписка) более 30 календарных дней с даты направления заявления в сканируемом виде, Учреждение оставляет за собой право не осуществлять возврат стоимости билета.

Запрос должен быть отправлен с адреса электронной почты, указанного Пользователем при оформлении Заказа.

После получения заявления о возврате, билет поступает в продажу.

7.6.3. Обработка запросов на осуществление Возврата Платежа осуществляется в рабочие дни с 10 до 18 часов. Запрос принимается Учреждением в обработку только после выполнения Пользователем в полном объеме условий, оговоренных в п.п. 7.6.2.

7.6.4. Решение о возврате стоимости билетов принимается на основании ст.52.1. Закона «Основы законодательства Российской Федерации о культуре». При принятии запроса на возврат Платежа менее чем за 3 дня до начала Мероприятия, Учреждение оставляет за собой право не возвращать Пользователю стоимость Билетов.

7.6.5. Оформление Возврата стоимости Билета может быть осуществлено Пользователем также в Кассе Учреждения.

7.6.6. Для осуществления возврата стоимости Билета через кассу Пользователь заполняет Заявление (выдается на кассе) в двух экземплярах, в котором указывает: Фамилию Имя Отчество, номер Бланка ЗАКАЗА, данные паспорта, адрес электронной почты и номер Банковской карты (последние 4 цифры), с которой был произведен Платеж, дату заказа, сумму заказа и номер билета.

Для оформления возврата через кассу Учреждения Пользователю необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение или военный билет) и Билет и выписку с банковского счета

7.7. Правила возврата билетов по инициативе Учреждения:

7.7.1. Правила возврата билетов при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на территории Самарской области осуществляются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 03.04.2020 №442

7.7.2. В отсутствие режимов ПГ и ЧС, при Возврате Платежа в случае отмены мероприятия или в случае переноса на другую дату мероприятия, Учреждение производит аннулирование Заказа и возвращает Пользователю Платеж. Учреждение обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения об отмене мероприятия, но не позднее даты проведения отмененного мероприятия, оповестить Пользователя путем отправки письма по указанному Пользователем при регистрации на сайте адресу электронной почты, и начать процедуру оформления возврата платежа на Банковскую карту Пользователя с которой был осуществлен платеж, при наличии документов, указанных в пункте 7.6.2

7.7.3. Стороны пришли к соглашению, что в случае Возврата Платежа Учреждение в соответствии с условиями настоящего Соглашения, Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ по соответствующему Заказу, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Учреждения прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Пользователем выполненными в полном объеме.

7.7.4. В случае опоздания или непосещения мероприятия, нарушении правил посещения, Стоимость Билета(ов) не возвращается.

## **8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

8.1. Учреждение обязуется не разглашать полученную от Пользователя информацию. Не считается нарушением предоставление Учреждением информации лицам, действующим на основании договора с Учреждением, для исполнения обязательств перед Пользователем. Учреждение предоставляет доступ к персональным данным Пользователя только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Пользователю.

8.2. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется в соответствии с Законодательством РФ. Учреждение обрабатывает персональные данные Пользователя в целях предоставления Пользователю услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Пользователем. Учреждение принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Пользователя от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. При согласии Пользователя с Соглашением на Сайте последний 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 Пользователем в связи с выполнением настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.4. Учреждение не проверяет достоверность предоставленных Пользователем персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Пользователь 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 Пользователь.

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

## **9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

9.1. Пользователь использует Сайт и предоставляемую им функциональность на свой собственный риск. Учреждение не принимает на себя ответственность, в том числе и за соответствие Сайта целям и ожиданиям Пользователя.

9.2. Учреждение не несет ответственности ни по каким договорам между Пользователем и третьими лицами.

9.3. Учреждение не гарантирует: что Сайт будет соответствовать требованиям Пользователя; Сайт будет работать непрерывно, быстро, надежно и без ошибок. Учреждение имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Пользователя. Учреждение не несет ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

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

9.5. Учреждение не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе при возврате Платежей Пользователя.

9.6. При любых обстоятельствах ответственность Учреждения перед Пользователем ограничена стоимостью приобретаемых Пользователем Билетов.

9.7. 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.



9.8. Учреждение не несет ответственности по возникшим между Пользователем и Платежной Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Пользователем и Учреждением, определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Пользователем и Учреждением (включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения). В случае возникновения противоречий, текст Соглашения, размещенный на Сайте, будет иметь преимущество по сравнению с любым иным текстом Соглашения.

10.2. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Учреждением и Пользователем регулируются действующим законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Учреждение и Пользователь предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путем переговоров они будут разрешаться в соответствии с законодательством РФ.

10.4. Признание судом какой-либо части Соглашения недействительной или не подлежащей принудительному исполнению не влечет недействительности или неисполнимости иных положений Соглашения.

10.5. Стороны пришли к Соглашению, что при согласии Пользователя с текстом Соглашения и изъятии этого согласия путем Регистрации, Стороны признают данное согласие Пользователя его собственноручной подписью.

10.6. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на Сайте, являются собственностью Учреждения.

10.7. Пользователь подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения, расположенные выше на Сайте, изложенные на специальной странице Сайта и являющиеся, взятыми совокупно и/или по отдельности, неотъемлемой частью настоящего Соглашения. Пользователь настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Учреждением все условия и положения настоящего Соглашения, и несет всю связанную с этим юридическую ответственность перед Учреждением.