**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. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения спектакля или иного мероприятия МБУК «ТКК «Дворец культуры» (далее по тексту – Учреждения).

1.3. Безналичный расчет – расчет посредством использования платежной банковской карты на сайте 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 спектакля или иного 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. Стороны – МБУК «ТКК «Дворец культуры» и заявитель.

1.8. МБУК «ТКК «Дворец культуры» – Муниципальное бюджетное учреждение культуры Самарской области Театрально-концертный комплекс «Дворец культуры».

1.9. Касса – касса Учреждения для продажи билетов.

1.10. Заявитель (далее по тексту также - Клиент либо 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).

1.11. Мероприятие – спектакль или иное художественно-творческое мероприятие МБУК «ТКК «Дворец культуры», посещение которого возможно только при предъявлении билета.

1.12. Платеж – перевод денежных средств в размере стоимости заказа на счет Учреждения с помощью банковской карты.

1.13. Платежная система – совокупность организаций, взаимодействующих по Правилам платежной системы в целях осуществления переводов денежных средств.

1.14. Подтверждение заказа – подтверждение со стороны Платежной системы факта списания денежных средств с банковской карты заявителя.

1.15. Покупка – получение заявителем билета, оплаченного посредством использования платежной банковской карты на сайте Учреждения.

1.16. Сайт – WEB-сайт Учреждения, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по электронному адресу: www.tkk-dk.ru, предназначенный для размещения информации о спектаклях и иных 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. Правила платежных систем – свод документов, регулирующих деятельность платежных систем VISA и MasterCard.

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Настоящее соглашение регламентирует условия и порядок продажи заявителю билетов на спектакли или иные мероприятия Учреждения с использованием Сайта и устанавливает обязательства, возникающие в связи с этим у заявителя 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 регистрации на сайте zakaz.tkk-dk.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 заявитель 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 Театра по адресу: [www.tkk-dk.ru](http://www.tkk-dk.ru), раздел – основные сведения )

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

3.4. Согласие заявителя с условиями настоящего Соглашения подтверждается размещением его электронного адреса в регистрационной форме при регистрации на сайте zakaz.tkk-dk.ru

**4. РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ**

4.1. Заявитель обязан:

заполнить все поля регистрационной формы (электронной анкеты) на Сайте;

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

ввести проверочный код, полученный на указанный заявителем адрес электронной почты;

в случае своего согласия с условиями Соглашения дать согласие на использование своих персональных данных в соответствии c 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. Заявитель несет 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 КЛИЕНТА**

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

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

5.4. 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 .

5.5. Клиент осуществляет вход на Мероприятие по электронному Билету.

**6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ**

6.1. Учреждение предоставляет Клиенту 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 каждого места на каждое мероприятие.

6.4. В случае ошибочного указания цены Билета, Учреждение обязано при первой возможности проинформировать Клиента 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 Клиентам 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 Клиента, а Клиент 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 Клиента, в соответствии с законодательством РФ, является российский рубль.

7.1.2. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента, 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»;

-Зарегистрироваться и войти в личный кабинет;

-Перейти в меню "Заказ" - выбрать нужный спектакль, дату, указать место(а);

-После нажатия на кнопку «Оплатить» - Клиент переходит на платежную страницу банка.

7.2.2. В любой момент до окончательного подтверждения Заказа и совершения Платежа Клиент 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, Клиент перенаправляется на страницу ОАО «Газпромбанк». 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, Клиент 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 Клиента Заказ получит статус «Оплачено».

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

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

б) в случае невозможности идентифицировать личность получателя Билетов;

7.2.6. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент 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 Клиенту Билетов по указанным в п.п. 7.2.5. основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Учреждением и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Учреждение от Возврата Клиенту суммы Платежа соответствующего стоимости Заказа.

7.3. Безопасность платежей:

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

7.3.2. Безопасность Платежей обеспечивается ОАО «Газпромбанк» с помощью Банка-эквайера, функционирующего на основе современных протоколов и технологий, разработанных международными платежными системами Visa International и MasterCard Worldwide (3D-Secure: Verified by VISA, MasterCard SecureCode). Обработка полученных конфиденциальных данных Держателя карты производится в процессинговом центре Банка-эквайера, сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет.

7.4. Время предоставления бронирования:

7.4.1.Учреждение предоставляет Клиенту 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, заявитель может обратиться в Учреждение по телефону: +7 (84635) 6-11-62, (ежедневно с 9.00 до 18.00 за исключением праздничных дней) или по электронной почте по адресу dk-priem@yandex.ru

7.6. Правила возврата Платежа:

7.6.1. Возврат Платежа за оплаченный билет проводится только за билеты, приобретенные Клиентом 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 Клиент должен отправить в адрес Учреждения заявление (далее по тексту - запрос) по электронной почте на адрес: dk-priem@yandex.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.

Заявление должно содержать собственноручную подпись клиента в сканируемом виде. Оригинал заявления должен быть отправлен в течение 3 (трех) рабочих дней на адрес учреждения: 446200,Самарская область, г. Новокуйбышевск, площадь Ленина, в графе конверта «Кому» указывается: МБУК «ТКК «Дворец культуры». Заявление отправляется посредством Почты России, либо курьерской доставкой.

При непредоставлении оригинала заявления 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 Клиентом при оформлении Заказа.

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 Клиентом 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 Клиенту стоимость Билетов.

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

7.6.6. Для осуществления возврата стоимости Билета через кассу Клиент 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 Клиенту необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение или военный билет) и Билет.

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 Клиенту Платеж. Учреждение обязуется в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения об отмене мероприятия, но не позднее даты проведения отмененного мероприятия , оповестить Клиента путем отправки письма по указанному Клиентом при регистрации на сайте адресу электронной почты, и начать процедуру оформления возврата платежа на Банковскую карту Клиента с которой был осуществлен платеж, при наличии заявления на возврат, предоставленное клиентом лично, либо в сканированном виде, содержащее собственноручную подпись клиента, с дальнейшим предоставлением оригинала.

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 Клиентом 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 Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Учреждением информации лицам, действующим на основании договора с Учреждением, для исполнения обязательств перед Клиентом. Учреждение предоставляет доступ к персональным данным Клиента только тем работникам, подрядчикам и агентам, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

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

8.3. При согласии Клиента 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 Клиентом 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 Клиентом персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности, но исходит из того, что Клиент предоставляет достоверные и достаточные персональные данные по вопросам, предлагаемым в форме Регистрации, и поддерживает эту информацию в актуальном состоянии. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несет Клиент.

8.5. Учреждение вправе использовать предоставленную Клиентом 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 Клиента). Раскрытие предоставленной Клиентом 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. Клиент 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 Клиента.

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

9.3. Учреждение не гарантирует: что Сайт будет соответствовать требованиям Клиента; 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 Клиента. 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 Клиента.

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

9.6. При любых обстоятельствах ответственность Учреждения перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом 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 Клиентом и Платежной Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

**10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Учреждением, определяет условия пользования Сайтом и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Клиентом 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 Клиентом регулируются действующим законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Учреждение и Клиент 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 Клиента с текстом Соглашения и изъявлении этого согласия путем Регистрации, Стороны признают данное согласие Клиента его собственноручной подписью.

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

10.7. Клиент 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. Клиент 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.