**Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Самарский литературно-мемориальлный музей им. М. Горького»**

**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

(утверждено Приказом №46 МБУК СЛМ им. М. Горького от 29.12.2020г.)

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

2. Билет – документ, выполненный на бланке строгой отчетности, предоставляющий право посещения Музея.

3. Чек – фискальный документ выданный в соответствии с законодательством РФ. Клиент предъявляет чек, подтверждающий оплату, на кассе и получает билет, изготовленный на бланке строгой отчетности.

4. Возврат – оформленный в соответствии с условиями настоящего Соглашения возврат Платежа на Банковскую карту Клиента.

5. Заказ – один или несколько Билетов на одно посещение Музея, выбранных Клиентом.

6. Кассы Музея – кассовые аппараты  расположенные на территории музея, предназначенные для продажи Билетов.

7. Клиент (Посетитель, пользователь) – физическое лицо, достигшее 14-летнего возраста или уполномоченный представитель юридического лица, использующие Банковскую карту на основании договора с банком-эмитентом, прошедшие Регистрацию на Сайте и использующие Сайт для получения информации и Заказа Билетов.

8.  Платеж – перевод денежных средств в размере Стоимости Заказа на счет Музея с помощью Банковской карты.

9. Система (платежная система) – совокупность участников системы принятия и обработки платежей, 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 «Покупателями» и «Продавцом».

10. Оплата заказа – подтверждение со стороны Системы факта списания денежных средств с банковской карты Клиента.

11. Покупка – сделка по оплате оказываемой Музеем услуги, совершенная в электронной форме.

12.  Сайт – страница в телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по электронному адресу: http://www.samlitmus.ru/ предназначенный для размещения информации и бронирования Билетов.

13. Соглашение – настоящее пользовательское соглашение.

14. Стоимость Заказа определяется сторонами при каждом определенном Заказе на основе действующих расценок Музея на момент оформления Заказа на Сайте.

15. Стороны, Сторона – Музей, Клиент.

16. Музей – Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Самарский - литературный музей им. М.Горького».

17.Правила платежных систем – свод нормативных документов, регулирующих деятельность платежных систем **МИР, Visa International и Mastercard Worldwide, JCB.**

18. Основная экспозиция музея – постоянно действующий показ музейных предметов из фондов Музея.

19. Временная выставка – ограниченный по времени показ музейных предметов.

20. Событийная программа и мероприятия – услуги оказываемые музеем в рамках просветительской и развлекательной деятельности музея в назначенное Музеем дату и время.

**2. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ**

2.1. Соглашение регулирует правоотношения Сторон при получении информации и осуществлении Заказа, при приобретении Билетов с использованием Сайта, а также приобретения билетов в кассе музея.

2.2 Соглашение является договором, заключенным в электронной форме, между Клиентом и Музеем (далее Сторона, Стороны), регламентирует получение информации и осуществлении Заказа, при приобретении Билетов с использованием Сайта, а также приобретения билетов в кассе музея.

2.3. Слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту таковыми, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

2.4. Публичная оферта

**3. ВСТУПЛЕНИЕ СОГЛАШЕНИЯ В СИЛУ**

3.1. Соглашение вступает в силу с момента перехода на страницу он-лайн покупки билета.

3.2. Музей оставляет за собой право вносить изменения в настоящее Соглашение без дополнительного уведомления Клиента и предупреждает Клиента о том (а Клиент настоящим принимает и соглашается с тем), что при каждом новом Заказе Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения на предмет внесенных изменений. Текст Соглашения постоянно размещен на Сайте Музея.

**4. ОБРАБОТКА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

4.1. Для целей приобретения билетов, Клиент обязан предоставить Музею следующие персональные данные ( путем заполнения специальной формы на Сайте):

* указать действующий адрес электронной почты (e-mail), принадлежащий Клиенту;
* указать действующий номер телефона, принадлежащий Клиенту;
* ввести ФИО Клиента либо ФИО иного получателя Билетов в Кассах Музея (в случае если заказ оформляется не на Клиента);

4.2. Обработка персональных данных производится Музеем в соответствии с действующим законодательством РФ, регулирующим обработку персональных данных, а также внутренними локальными нормативными актами (размещены на сайте Музея, в специальном разделе).

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТА**

5.1. Клиент обязан полностью соблюдать условия настоящего Соглашения.

5.2. Клиент имеет право осуществлять Заказ на Сайте и возврат Платежа в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

5.3. Клиент имеет право разового посещения Музея по чеку, обмененному на Билет в следующем порядке:

- в случае приобретения билета на постоянную экспозицию музея, а также временные выставки, в период действия указанных мероприятий;

- в случае приобретения билета на событийную программу музея и мероприятия в дату и время указанные на чеке/билете.

5.4. Клиент осуществляет вход в Музей по Билетам, выданным в кассе Музея на основании чека.

5.5. Клиент не имеет права воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях информацию с Сайта, без письменного согласия Музея.

**6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МУЗЕЯ**

6.1. Музей предоставляет Клиенту возможность осуществлять Заказ Билетов через Сайт Музея и их Возврат в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

6.2. Музей обязан указать на Сайте цену для всех Билетов, которые доступны для Заказа.

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

6.4. Музей имеет право направлять Клиентам информационные сообщения, связанные с оказанием услуг в рамках оформленного и оплаченного Заказа, с использованием средств связи указанных Клиентом при регистрации.

6.5. Музей имеет право требовать предъявление документов, подтверждающих право на предоставление льготы по оплате стоимости билета.

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

**7.1. Валюта Платежа и Возврата.**

Валютой списания денежных средств с Банковской карты Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль. Валютой Возврата денежных средств на Банковскую карту Клиента в соответствии с законодательством РФ является российский рубль.

**7.2. Порядок совершения покупки при оплате Банковской картой и посещения музея.**

7.2.1. После выбора необходимых Билетов Клиент приступает к оформлению Заказа посредством нажатия кнопки «Купить » и поэтапно проходит все ступени формирования Заказа.

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

7.2.3. Для оплаты товара с помощью банковской карты на соответствующей странице необходимо нажать кнопку Оплата заказа банковской картой. Оплата происходит через ПАО СБЕРБАНК с использованием банковских карт следующих платёжных систем:

МИР (разместить логотип МИР);

VISA International (разместить логотип VISA International);

Mastercard Worldwide (разместить логотип Mastercard Worldwide);

JCB (разместить логотип JCB).

Для оплаты (ввода реквизитов Вашей карты) Вы будете перенаправлены на платёжный шлюз ПАО СБЕРБАНК. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. В случае если Ваш банк поддерживает технологию безопасного проведения интернет-платежей Verified By Visa, MasterCard SecureCode, MIR Accept, J-Secure, для проведения платежа также может потребоваться ввод специального пароля.  
  
Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Конфиденциальность сообщаемой персональной информации обеспечивается ПАО СБЕРБАНК. Введённая информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платёжных систем МИР, Visa Int., MasterCard Europe Sprl, JCB.

7.2.4. При успешном проведении Платежа со счёта Банковской карты снимается сумма в размере стоимости Заказа.

7.2.5. При успешной оплате Клиент получает на адрес электронной почты, указанный в процессе оформления заказа, электронный чек для предъявления.

7.2.6. Для получения льготного билета, Клиентом либо иным получателем Билетов в Кассах Музея (в случае если заказ оформляется не на Клиента) вместе с чеком предъявляется документ, подтверждающий его право на получение льготы (студенческий билет, зачетная книжка, пенсионное удостоверение, единая пластиковая карта пенсионера  или иные). В случае непредставления Клиентом либо иным получателем Билетов в Кассах Музея (в случае если заказ оформляется не на Клиента) документа, подтверждающего его льготный статус, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 7.7. настоящего Соглашения.

7.2.7. Музей не несет ответственности за последствия, возникшие в результате разглашения Клиентом информации о заказе, кода, ФИО, телефона, указанных в заказе, третьим лицам.

7.2.8. Обмен Чека на Билет производится не позднее 65 минут до закрытия Музея.

7.2.9. В случае одностороннего отказа Клиента от Заказа, Клиент имеет право на Возврат суммы, уплаченной им при оформлении Заказа в соответствии с п. 7.7. настоящего Соглашения

**7.3. Отказ в выдаче Билетов**

7.3.1. Музей имеет право отказать Клиенту в выдаче Билетов в случае:

а) если Билеты по предъявленному чеку были выданы Клиенту ранее;

б) возврата Платежа по соответствующему Заказу на Платежное средство Клиента до момента обращения Клиента в Кассу для получения Билета по Заказу;

в) в случае непредставления Клиентом документа, подтверждающего право на получение льготы по оплате билета.

7.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в случае отказа Музеем в выдачи Клиенту Билетов по указанным в п.п. а-б 7.3.1. основаниям, факт неполучения Клиентом Билетов по соответствующему Заказу будет признаваться Музеем и Клиентом фактом неполучения Билетов по вине Клиента и освобождает Музей от Возврата Клиенту суммы Платежа по соответствующему Заказу.

7.3.3. Если Клиент фактически не получил Билеты по соответствующему Заказу в срок, указанный в п.п. 5.3, то данное событие является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению в одностороннем порядке в соответствии с условиями Соглашения и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

**7.4. Аннулирование Заказа**.

7.4.1. Музей вправе аннулировать Заказ в случаях, указанных в п.п. 7.7.3.

7.4.2. В случае не завершения процесса покупки билетов, Заказ будет аннулирован.

7.4.3. Музей вправе аннулировать Заказ в случае технического сбоя программно-аппаратного комплекса при осуществлении Заказа. Стоимость Заказа при этом  возвращается на Банковскую карту, при помощи которой была совершена оплата данного Заказа.

**7.5. Информационная поддержка Клиента.**

7.5.1. В случае возникновения вопросов, Клиент может обратиться в Музей по электронной почте по адресу: [samlitmus@gmail.com](mailto:samlitmus@gmail.com)  или по телефону 8(846) 332 11 22 (в часы работы музея).

7.5.2. По всем вопросам, претензиям и пожеланиям, связанным с осуществлением Платежа c использованием банковской карты Клиент должен обращаться на e-mail: [samlitmus@gmail.com](mailto:samlitmus@gmail.com). В теме письма необходимо сделать пометку «электронный билет».

**7.6. Правила возврата Платежа, стоимости билета.**

**7.6.1. Правила возврата Платежа по запросу Клиента до обмена на Билет в кассе музея.**

7.6.1.1. Возврат Платежа производится на Заказы, оформленные на Сайте Музея при помощи Банковской Карты и не полученные в Кассах музея.

7.6.1.2. Для осуществления возврата Платежа Клиент должен заполнить Заявление в электронном формате. (Ссылка для скачивания бланка заявления размещена по адресу <https://samlitmus.ru/o-muzee/ofitsialnye-dokumenty/> ) и отправить заполненное заявление на электронный адрес музея: [samlitmus@gmail.com](mailto:samlitmus@gmail.com), с указанием в теме письма “возврат он-лайн билета”.

* Запрос на возврат билета на Основную экспозицию принимается Музеем в обработку исключительно не позднее трех календарных дней до окончания текущего месяца приобретения билета на Сайте) и в рабочие дни бухгалтерии (с понедельника по  пятницу) с 9 до 17 часов по Местному времени.
* Запрос на возврат билета на Временную выставку принимается Музеем в обработку не позднее 2 (двух) дней до завершения показа
* Запрос на возврат билета на Событийную программу принимается музеем в обработку не позднее 24 часов до проведения мероприятия.

        7.6.1.3. При поступлении запроса на возврат Платежа за билеты позднее указанных в п.п. 7.6.1.2. сроков, Музей оставляет за собой право не возвращать Клиенту стоимость Билетов.

* **Правила Возврата стоимости Билетов, приобретенных в Кассах музея и при помощи Банковской Карты на Сайте.**

7.6.2.1. Оформление Возврата стоимости Билета, приобретенного за наличный расчет в Кассах Музея производится только в Кассах Музея, путем заполнения Заявления Клиентом, предоставления паспорта, оригинала билета (в случае его получения) и кассового чека. Возврат осуществляется в этот же  день в Кассах музея в размере 100% стоимости билета при условии предоставления всех документов, указанных выше и в данном пункте. Заявление содержит следующие реквизиты: ФИО покупателя или наименование организации, паспортные данные или ИНН/КПП организации, адрес регистрации покупателя и телефон, способ уведомления о решении о возврате билета (в случае возврата стоимости билета, приобретенного на сайте музея), дополнительно указывается дата проведения и наименование услуги, причина отказа, наименование и реквизиты банка (в случае безналичной оплаты), дата составления и подпись заявителя.

7.6.2.2. Возврат стоимости Билета, приобретенного за безналичный расчет в Кассе музея или на сайте музея, осуществляется только на Банковскую Карту, с которой был произведен Платеж на условиях, указанных в п.7.6.2.1. В рамках технологии интернет-эквайринга возврат денежных средств возможен исключительно по реквизитам банковской карты с которой производилась оплата.

7.6.2.3. В случае представления заявления о возврате представителем посетителя к заявлению о возврате прилагаются копии документов, подтверждающих законное представительство, или оформленная надлежащим образом доверенность.

Заявление о возврате и прилагаемые к нему документы принимаются и регистрируются музеем в день их получения. По требованию посетителя (его представителя) уполномоченное лицо музея делает отметку на копии заявления о возврате о получении заявления о возврате и прилагаемых к нему документов с указанием их перечня и даты получения либо направляет отметку о получении по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате (в случае, если в заявлении о возврате указывается на необходимость направления отметки о получении по электронной почте).

7.6.2.4. В срок, не превышающий 3 дней со дня приема заявления о возврате Платежа, осуществленного на сайте  и прилагаемых к нему документов, музей осуществляет их рассмотрение, принимает решение о возврате денежных средств за неиспользованный билет либо об отказе в возврате денежных средств в случае несоблюдения посетителем условий, указанных в [п](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/" \l "1016) 7.6.1.2,п.7.6.2.3. настоящего Соглашения, и сообщает об этом посетителю (его представителю). О принятом решении об отказе в возврате денежных средств с указанием условий, предусмотренных [п](https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/74572542/" \l "1016) 7.6.1.2., п.7.6.2.3. настоящего Соглашения, несоблюдение которых явилось основанием для такого отказа, музей, либо уполномоченное лицо сообщает посетителю (его представителю) не позднее 3 дня со дня принятия решения о таком отказе одним из следующих способов:

* вручает посетителю (его представителю) письменное уведомление об отказе в возврате денежных средств за неиспользованный билет (далее – уведомление об отказе);
* направляет уведомление об отказе заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении о возврате;
* направляет копию уведомления об отказе по адресу электронной почты, указанной в заявлении о возврате.

Способ сообщения посетителю решения музея об отказе в возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

 О принятом решении о возврате денежных средств посетителю (его представителю) музей не позднее 3 дней со дня принятия такого решения уведомляет посетителя (его представителя) по электронной почте или посредством телефонной связи в виде смс сообщения. Способ сообщения посетителю решения музея о возврате денежных средств указывается посетителем в заявлении о возврате.

Музей осуществляет возврат денежных средств посетителю не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения о возврате денежных средств.

7.6.2.5. Посетитель вправе возвратить билет только при соблюдении следующих условий:

а) билет не является недействительным в соответствии с частью второй статьи 52.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре;

б) документы, указанные представлены в сроки, установленные настоящим Соглашением;

в) представленные документы содержат достоверную информацию;

**7.6.3. Правила возврата Билетов по инициативе Музея.**

7.6.3.1. При Возврате Платежа в случае, если Билеты подлежат возврату, а также в случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, Музей производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж в полном объеме.

7.6.3.2. Стороны пришли к соглашению, что в Возврат Платежа Музеем по соответствующему Заказу в соответствии с условиями настоящего Соглашения и/или Правилами Международных Платежных Систем и законодательством РФ, будет расцениваться Сторонами как событие, которое является достаточным основанием для Музея прекратить свои обязательства по настоящему Соглашению и считать свои обязательства перед Клиентом выполненными в полном объеме.

7.6.3.3. Датой Возврата Платежа считается дата списания денежных средств со счета Музея. За дальнейшее прохождение денежных средств Музей ответственности не несёт.

**7.6.4. Срок возврата стоимости Билетов на банковскую карту.**

7.6.4.1. Возврат переведённых средств, производится на ваш банковский счёт в течение 5-30 рабочих дней (срок зависит от банка, который выдал вашу банковскую карту).

**8. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ**

8.1. Музей обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию. Не считается нарушением предоставление Музеем информации лицам, действующим на основании договора с Музеем, для исполнения обязательств перед Клиентом. Музей 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 соблюдением законодательства РФ и утвержденной Политики обработки персональных данных (размещена на сайте Музея). Музей обрабатывает персональные данные Клиента в целях предоставления Клиенту услуг, проверки, исследования и анализа таких данных и для связи с Клиентом. Музей принимает все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения.

8.3. При принятии условий Пользовательского соглашения на Сайте, Клиент дает согласие на обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Клиентом в связи с выполнением настоящего Соглашения, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.4. Музей 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 несёт Клиент.

8.5. Музей вправе использовать предоставленную Пользователем информацию, в том числе персональные данные, в целях обеспечения соблюдения требований применимого законодательства (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 по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

**9. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

9.1. Музей не несет никакой ответственности ни по каким договорам между Клиентом и третьими лицами.

9.2. Музей имеет право в любой момент в одностороннем порядке прекратить действие Сайта в целом или части его функций без предварительного уведомления Клиента. Музей не несёт ответственности за временное или постоянное прекращение работы Сайта.

9.3. Музей прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Музей не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Соглашению перед Клиентом в части  возмещения убытков (ущерба), прямых или косвенных, произошедших из-за невозможности использования Сайта.

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

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

9.6. Меры ответственности, не предусмотренные настоящим Соглашением, применяются к Сторонам в порядоке, установленным действующим законодательством Российской Федерации.

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. Музей не несет ответственности по возникшим между Клиентом и Системой и/или кредитным учреждением спорам и разногласиям по Платежам.

**10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

10.1. Настоящий документ является исчерпывающим Соглашением между Клиентом и Музеем, определяет условия пользования Сайтом. 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 Музеем и Клиентом регулируются законодательством РФ.

10.3. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Музей и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.

10.4. Клиент настоящим подтверждает, что ознакомился и принимает полностью (и без каких-либо дополнительных оговорок) условия настоящего Соглашения. Клиент настоящим обязуется полностью соблюдать в своих взаимоотношениях с Музеем все условия и положения настоящего Соглашения.