**ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ**

**(соглашение об условиях предоставления услуг покупки/возврата билетов** **ГАУ КО  «Кафедральный собор» онлайн )**

1. Общие положения

1.1. В соответствии со ст. 437 Гражданского кодекса пользовательское соглашение является офертой. Пользование клиентом услугой онлайн покупки билета/билетов на официальном сайте ГАУ КО «Кафедральный собор» является подтверждением безусловного принятия (акцептом) условий настоящего пользовательского соглашения (далее – Соглашения).

1.2. Клиент, оформляющий несколько билетов на одно мероприятие, действует от имени всех посетителей, на которых он оформляет билеты, подтверждая тем самым принятие ими данного Соглашения и их согласия на обработку персональных данных.

1.3. Стороны Соглашения (далее по тексту – Стороны): Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор» и клиент:

- Государственное автономное учреждение Калининградской области «Кафедральный собор», сокращенное наименование - ГАУ КО «Кафедральный собор»:

юридический адрес: 236022, г. Калининград, ул. Нарвская, дом 56,

ИНН/КПП 3906014569/390601001.

Реквизиты банка: Калининградское отделение № 8626 ПАО Сбербанк г. Калининград, БИК 042748634, р/с 40603810720104000001, к/сч 30101810100000000634;

- клиент – физическое лицо, от имени которого оформлен Заказ на официальном сайте ГАУ КО «Кафедральный собор» (далее – Кафедральный собор) и оплачен билет/билеты (далее – Клиент).

1.4. Основные понятия и термины, используемые в Соглашении с написанием с прописной буквы:

- Сайт – web-ресурс [http://tickets.sobor-kaliningrad.ru](http://tickets.sobor-kaliningrad.ru/) для покупки билетов онлайн на мероприятия Кафедрального собора, связанный с официальным сайтом Кафедрального www.sobor-kaliningrad.ru;

- Билет – электронный документ (цифровая запись в базе данных), содержащий штрихкод, генерированный автоматизированной системой покупки билета/билетов на Сайте, подтверждающий факт оплаты Клиентом услуги/услуг Кафедрального собора. Билет удостоверяет заключение между Клиентом и Кафедральным собором договора, дающего право предъявителю Билета на посещение мероприятия/мероприятий Кафедрального собора. Стоимость Билета соответствует действующему прейскуранту на услуги Кафедрального собора на момент покупки Билета/Билетов на Сайте;

- Мероприятия Кафедрального собора – концерты, экскурсии, осмотр музея, концертного зала, выставки, авторские проекты и другие события, информация о которых размещена на Сайте и для посещения которых необходим Билет;

- Заказ Билета/Билетов – последовательные действия Клиента по внесению данных в соответствии с алгоритмом, предлагаемым автоматизированной системой на Сайте (выбор Мероприятия, даты, категории Клиента, количества Билетов, места/мест в концертном зале (для концертов), введение персональных данных Клинта). Заказ – основание для временного изъятия (резервирования) указанных Клиентом Билетов из лимита Билетов на данное Мероприятие;

- Платеж (оплата Заказа) – перевод Клиентом денежных средств с его лицевого счета на лицевой счет Кафедрального собора для оплаты Заказа Клиента посредством платежной системы;

- возврат оплаты Заказа – возврат оплаты Заказа Кафедральным собором на лицевой счет Клиента при отказе им от Билета/Билетов.

1.5. Соглашение регулирует права и обязанности Сторон, устанавливает правила Заказа, покупки Билета/Билетов на Сайте, их возврата.

1.6. Соглашение вступает в силу после маркирования Клиентом поля выражения согласия при оформлении Заказа (проставления в нем «галочки»).

1.7. Клиент обязан ознакомиться с текстом Соглашения и подтвердить его принятие при каждом новом Заказе. Помимо Сайта, актуальный текст Соглашения размещен на официальном сайте Кафедрального собора в разделе «Официальная информация».

2. Правила покупки и возврата Билета/Билетов

2.1. Генерирование Билета/Билетов производится на Сайте [http://tickets.sobor-kaliningrad.ru](http://tickets.sobor-kaliningrad.ru/) на основе данных, которые последовательно вносит Клиент при осуществлении Заказа. Зайти на Сайт можно напрямую либо через официальный сайт Кафедрального собора (нажав кнопку «Купить билет» в любом из разделов).

2.2. Действия Клиента по покупке /возврату Билета/Билетов, совершенные от его имени, считаются произведенными самим Клиентом, за исключением случаев, когда Клиент до начала Мероприятия уведомил Кафедральный собор (письмом на электронный адрес <vozvrat@к-sobor.ru>) о несанкционированном доступе к его персональным данным на Сайте.

2.3. При оформлении Заказа Клиент обязан полностью проверить всю информацию о Мероприятии и персональные данные, внесенные при оформлении Заказа и имеющие существенное значение для получения услуги/услуг в связи с проведением Мероприятия. Корректность внесенной информации Клиент подтверждает проставлением «галочки» в соответствующем поле под сформированным бланком Заказа.

Клиент признает, что не имеет никаких претензий к Кафедральному собору в связи с неисполнением предусмотренной настоящим пунктом обязанности.

2.4. Оформление Заказа (обработка информации) автоматизированной системой начинается после проставления Клиентом «галочки» в поле выражения согласия с Соглашением. Автоматизированная система имеет защиту от несанкционированного доступа, идентифицирует, фиксирует и сохраняет все операции, создает и сохраняет уникальный номер Билета.

2.5. Клиент вправе отказаться от Заказа в любой момент до нажатия кнопки «Оплатить». Если Заказ не оплачен в течение 15 минут с момента его подтверждения, он аннулируется автоматически.

2.6. Для денежных расчетов на Сайте используются безналичные денежные средства в российских рублях с применением платежных карт Visa, MasterCard, МИР, JCB.

Безопасность платежей обеспечивается банком-эквайером 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 Клиента производится в процессинговом центре банка-эквайера «Сбербанк», сертифицированного по стандарту PCI DSS. Безопасность передаваемой информации обеспечивается с помощью современных протоколов обеспечения безопасности в сети Интернет (протокола шифрования SSL).

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 Российской Федерации.

2.7. В случае возникновения технических сбоев, послуживших причиной некорректного оформления Заказа или осуществления Платежа, Кафедральный собор по письменному заявлению Клиента, направленному не позднее одного рабочего дня после возникновения сбоя, производит аннулирование Заказа и возвращает Клиенту Платеж в полном объеме. Заявление пишется в свободной форме и отправляется на электронный адрес <vozvrat@к-sobor.ru> с приложением доказательств факта сбоя.

2.8. После оплаты Заказа Клиент получает на адрес электронной почты, указанный при оформления Заказа, Билет/Билеты в электронной форме.

2.9. Для прохода в Кафедральный собор на Мероприятие Клиент предъявляет контролеру для сканирования и регистрации Билет в электронном виде на экране мобильного устройства либо распечатанный в масштабе 1:1 на однотонной бумаге формата А-4.

2.10. С момента получения Билета на электронную почту его хранение, недопущение его деформирования, копирования и/или иного воспроизведение является обязанностью Клиента. Кафедральный собор не несет ответственность за наличие двойных билетов. Действительна только первая регистрации Билета контролером. Повторный проход по данному электронному билету или его копии невозможен.

2.11. Возврат Платежа при отказе Клиента от Билета/Билетов производится по общим правилам Кафедрального собора с перечислением их стоимости на лицевой счет Клиента, с которого был оплачен Заказ, и только за Билеты, приобретенные с помощью Сайта.

2.12. Для отказа от Билета/Билетов и отзыва Платежа Клиент заполняет заявление согласно приложению к Соглашению и направляет его скан (качественное фото) на электронный адрес <vozvrat@к-sobor.ru>.

2.13. Отказ от части Билетов из одного Заказа невозможен.

2.14. Оплата за Билеты возвращается Клиенту в сроки, установленные правилами платежной системы, через которую был произведен Платеж.

2.15. Оплата за Билеты возвращается Клиенту полностью в следующих случаях:

1) при возврате не позднее чем за 10 дней до начала мероприятия,

2) в случае смерти или болезни Клиента, члена его семьи или близкого родственника (при наличии подтверждающих документов),

3) в случае замены, отмены, переноса Мероприятия. Официальное оповещение об изменении/изменениях в афише размещается на официальном сайте Кафедрального собора вместе с информацией о сроках возврата Билетов на данное Мероприятие.

2.16. При отказе от Билета/Билетов менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 3 дня Платеж возвращается Клиенту частично. Размер денежных средств, возвращаемых Клиенту в этом случае, устанавливается ст. 52.1 Закона Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» в зависимости от времени возврата Билета/Билетов:

- менее чем за 10 дней, но не позднее чем за 5 дней до начала Мероприятия - 50% стоимости Билета/Билетов,

- менее чем за 5 дней, но не позднее чем за 3 дня до начала Мероприятия - 30% стоимости Билета/Билетов.

2.17. При отказе от Билета в срок менее 3 дней до начала Мероприятия стоимость Билета не возвращается.

2.18. Датой возврата Платежа считается дата списания денежных средств (стоимости возвращенных Клиентом Билета/Билетов) со счета Кафедрального собора.

2.19. Возврат Платежа по соответствующему Заказу расценивается Сторонами как основание для прекращения всех обязательств Сторон, возникших при покупке Клиентом Билета/Билетов на Сайте.

3. Информационная и техническая поддержка Сайта

3.1. Информационная поддержка деятельности Сайта (перечень Мероприятий, время их начала, стоимость Билетов), консультации по операциям, связанным с оформлением Заказа, покупкой Билета на Сайте, его возвратом) осуществляется Кафедральным собором по электронной почте <vozvrat@к-sobor.ru> и/или по телефону 8 (4012) 93-57-98 с 8-00 до 16-00 по рабочим дням.

3.2. Техническая поддержка платежной системы (вопросы, претензии и и пожелания, связанные с осуществлением Платежа) обеспечивается банком-эквайером «Сбербанк» по телефонам: 900 (для бесплатных звонков с мобильных на территории России), +7 495 500-55-50 **(** для звонков из любой точки мира) круглосуточно.

4. Обработка персональных данных, сохранение их конфиденциальности

4.1. Принимая данное Соглашение, Клиент дает согласие Кафедральному собору на обработку персональных данных в целях оказания услуги продажи/возврата Клиенту Билета/Билетов онлайн на Мероприятия Кафедрального собора - как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных, предоставленных Клиентом в связи с покупкой Билета/Билетов онлайн на Сайте, а также иных действий, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

4.2. Кафедральный собор обязуется не разглашать полученную от Клиента информацию и принять все необходимые меры для защиты персональных данных Клиента от неправомерного доступа, распространения, изменения, раскрытия или уничтожения. Не считается нарушением предоставление Кафедральным собором информации лицам, действующим на основании договора с Кафедральным собором, которым эта информация необходима для обеспечения функционирования Сайта и предоставления услуг Клиенту.

4.3. Кафедральный собор не проверяет достоверность предоставленных Клиентом персональных данных и не осуществляет контроль их актуальности. Всю ответственность за последствия предоставления недостоверных или недействительных персональных данных несет Клиент.

4.4. Кафедральный собор вправе передавать предоставленную Клиентом информацию, в том числе персональные данные, третьим лицам по требованию суда, правоохранительных органов и в иных предусмотренных законодательством случаях.

5. Ограничение ответственности Сторон

5.1. Кафедральный собор прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако Кафедральный собор 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, технических сбоев при осуществлении платежа.

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

5.3. Кафедральный собор не несет ответственности за сроки осуществления Платежей банками и иными организациями, в том числе, при возврате Клиенту Платежа, за другие споры и разногласия между Клиентом и третьими лицами, которые возникнут или могут возникнуть в связи с покупкой/возвратом Билетов на Сайте.

5.4. При любых обстоятельствах ответственность Кафедрального собора перед Клиентом ограничена стоимостью приобретаемых Клиентом Билетов.

5.5. 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, действий или указаний органов власти, которые Стороны не могли предвидеть и/или предотвратить разумными мерами.

6. Заключительные положения

6.1. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Кафедральным собором и Клиентом регулируются законодательством России.

6.2. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия Кафедральный собор 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 Российской Федерации.

6.3. Маркируя поле выражения согласия при оформлении Заказа (проставляя в нем «галочку»), Клиент подтверждает, что ознакомился и принимает полностью и без каких-либо дополнительных оговорок условия настоящего Соглашения и обязуется его соблюдать.

Приложение к Соглашению

Шаблон заявления на возврат оплаты за Билет/Билеты

**Директору ГАУ КО «Кафедральный собор»**

**Таривердиевой В.Г.**

**от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*Ф.И.О*.

**Контактный телефон: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Адрес электронной почты: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

**на возврат денежных средств за билет/билеты**

Я, **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(Ф.И.О. полностью)*

прошу вернуть денежные средства в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (*цифрами)*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_руб.\_\_\_ коп.

 (*прописью)*

по заказу № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(указаны на бланке билета)*

Мероприятие \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата / время проведения мероприятия\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Причина возврата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Документ, удостоверяющий личность:**

Паспорт:

серия\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Когда и кем выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Последние 4 цифры номера банковской карты, с которой был произведен платеж \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Реквизиты счёта банковской карты** (заполняются в случае, если банковская карта, с которой была произведена оплата утеряна, заменена и т.п.)

Номер расчётного счёта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование банка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

БИК банка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ИНН банка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

к/с банка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Дата** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Подпись** ­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

 расшифровка подписи

Скан (четкое фото) заявления с подписью заявителя направляется на электронный адрес <**vozvrat@к-sobor.ru**>.