

Государственное бюджетное учреждение культуры Самарской области
«Самарский театр юного зрителя «СамАрт»

ПРИКАЗ

«25» марта 2024 г.

№ 29

По основной деятельности

Об утверждении пользовательского соглашения

В целях оптимизации и автоматизации оформления ГБУК СО ТЮЗ «СамАрт»
электронных билетов,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Пользовательское соглашение государственного бюджетного учреждения культуры Самарской области «Самарский театр юного зрителя «СамАрт» (Приложение №1).
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. художественного руководителя
ГБУК СО ТЮЗ «СамАрт»



В.М. Никитин

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к приказу ГБУК СО ТЮЗ «СамАрт»

от 25.03.2024 № ____

Пользовательское соглашение

**государственного бюджетного учреждения культуры Самарской области
«Самарский театр юного зрителя «СамАрт»**

• **Термины и определения**

1.1. **Театр** — ГБУК СО «Самарский театр юного зрителя «СамАрт»

1.2. **Авторизация** – проверка подлинности идентификационных данных Клиента при входе Клиентом в свой Личный кабинет.

1.3. **Аутентификация** – проверка принадлежности конкретному Клиенту при получении Билета.

1.4. **Билет** - документ, оформленный в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, дающий право посещения мероприятия.

1.5. **Бонус** – условная единица, предназначенная для поощрения Клиентов, производящих Оформление Электронных билетов в Системе.

1.6. **Бонусная программа** – правила начисления и использования бонусов Клиентами Системы.

1.7. **Заказ** – один или несколько Электронных билетов, приобретенных Клиентом на одно мероприятие в Системе за один раз.

1.8. **Идентификационные данные** – данные, назначенные Клиентом при Регистрации в Системе, предназначенные для входа в Личный кабинет.

1.9. **Клиент** - физическое лицо, пользователь сети Интернет, осуществляющий Оформление Электронного билета с использованием Системы.

1.10. **Личный кабинет** - персонифицированная страница Клиента на Сайте Системы, вход на которую возможен после прохождения Авторизации зарегистрированным Клиентом.

1.11. **Логин** – не конфиденциальная часть данных, предназначенных для Авторизации Клиента. Соответствует адресу электронной почты Клиента.

1.12. **Номинальная стоимость Билета** - цена билета, установленная Театром

1.13. **Отказ** - действие Клиента, с использованием Системы, направленное на аннулирование Электронного билета.

1.14. **Оформление Электронного билета** – процедура формирования записи в базе данных Системы, осуществляемая Клиентом с использованием Системы, с целью посещения мероприятия Театра, предусматривающая полную предоплату Номинальной стоимости Билета и Услуги по оформлению Электронного билета, но не предусматривающая фактическое получение Билета в Кассе Театра.

1.15. **Пароль** – конфиденциальная часть данных, предназначенных для Авторизации. Является последовательностью букв латинского алфавита, а также цифр и специальных символов. Задается клиентом либо создается автоматически Системой.

1.16. **Персональные данные** – личная информация Клиента, необходимая для Аутентификации Клиента и оформления Электронного билета в Системе.

1.17. **Подтверждение** - документ в электронном виде, либо его аналог на бумажном носителе, сформированный Системой, подтверждающий Оформление Электронного билета.

1.18. **Правила использования Электронного билета** - документ, определяющий условия и порядок оформления использования Электронного билета

1.20. **Регистрация** – Действия, выполняемые Клиентом по внесению его Персональных данных в базу Системы с целью создания личного кабинета на Сайте.

1.21. **Сайт** – часть Системы, опубликованная в сети Интернет по адресу zakaz.samart.ru/samart.3book.ru/, и находящаяся в свободном доступе для реализации Клиентами действий, предусмотренных для них Системой.

1.22. **Система** - специализированное программное обеспечение, предназначенное для организации и автоматизации действий по оформлению Электронных билетов Клиентами в отношении Театра.

1.23. **Услуга по оформлению Электронного билета** - предоставляемая Театром возможность Клиенту осуществлять покупку Электронного билета через Сайт Системы.

1.24. **Электронный билет** – запись в базе данных Системы, позволяющая Клиенту, осуществившему Оформление Электронного билета получить доступ на соответствующее мероприятие Театра.

2. Предмет Соглашения

2.1. Настоящее пользовательское соглашение (далее - Соглашение) регулирует отношения Театра и Клиента при осуществлении Оформления электронных билетов (далее вместе - Действия) на мероприятия Театра с использованием Системы.

2.2. Настоящее Соглашение, включая все приложения и дополнения к нему, в соответствии со статьей 437 Гражданского кодекса Российской Федерации является публичной офертой, адресованной Клиенту Театром.

2.3. Театр оставляет за собой право воспользоваться всеми преимуществами, которые предусмотрены для него применимыми в таком случае положениями гражданского законодательства Российской Федерации.

2.4. Все слова и выражения, выделенные заглавными буквами по тексту настоящего Соглашения, если не определены непосредственно по тексту, имеют значения, предусмотренные для них в разделе 1 настоящего Соглашения.

3. Права и обязанности Клиента

3.1. Клиент обязуется:

3.1.1. Внимательно ознакомиться с положениями настоящего Соглашения, включая все приложения и дополнения к нему, а также с другими документами, опубликованными на Сайте Системы.

3.1.2. Полностью и безоговорочно выполнять требования, указанные в настоящем Соглашении.

3.1.3. Использовать Сайт Системы только по прямому назначению, указанному в настоящем Соглашении.

3.1.4. Не производить действий нарушающих работоспособность Сайта и Системы в целом.

3.1.5. Не производить действий, нарушающих реализацию прав и законных интересов Театра, а также других Клиентов, использующих Систему.

3.1.6. При осуществлении Действий использовать свои подлинные Персональные данные.

3.1.7. При осуществлении Действий ознакомиться с настоящим Соглашением и Правилами использования Электронного билета (далее вместе - Правила).

3.1.8. Перед осуществлением Действий пройти процедуру Регистрации или Авторизации.

3.1.9. При прохождении процедуры Регистрации указывать свои подлинные Идентификационные данные, допустимые законодательно для прохождения процедуры авторизации (п. 6.1. настоящего Соглашения).

3.1.10. Хранить в тайне Логин и Пароль, предназначенные для Авторизации в Системе, выбранные при Регистрации.

3.1.11. Не использовать для Авторизации чужие Логин и Пароль, ставшие известными ему по каким-либо причинам.

3.1.12. Не использовать (воспроизводить, повторять, копировать, перепродавать, размещать на других сайтах, использовать в коммерческих или рекламных целях) информацию, размещаемую Театром на Сайте Системы.

3.1.13. Не проходить несколько раз Регистрацию с данными, имеющимися в базе Системы.

3.1.14. Не оставлять комментарии на сайте системы, нарушающие законодательство Российской Федерации, а также общепринятые этические нормы.

3.2. Клиент имеет право:

3.2.1. Обращаться в службу поддержки Театра по вопросам, возникающим при работе с Системой. Возможные способы обращения опубликованы на Сайте Театра.

3.2.2. В установленном настоящим Соглашением порядке изменять свои идентификационные данные, указанные при Регистрации.

3.2.3. В установленными настоящим Соглашением форме и порядке направлять в адрес Театра претензии и предложения.

3.2.4. В любой момент удалить из базы данных Системы свои персональные данные и аннулировать Регистрацию в Системе.

3.2.5. В случае регистрации на Сайте требовать начисления Бонусов за каждое оформление Электронных билетов в соответствии с Бонусной программой, в случаях если по решению Театра бонусная программа не отменена или не приостановлена.

3.2.6. Использовать Бонусы в соответствии с Бонусной программой.

4. Права и обязанности Театра

4.1. Театр обязан:

4.1.1. Поддерживать Систему в работоспособном состоянии.

4.1.2. Направлять Клиентам, пользующимся услугами Театра, необходимую информацию в соответствии с условиями, указанными в настоящем Соглашении.

4.1.3. Обеспечить конфиденциальность персональных данных Клиентов.

4.1.4. Использовать информацию о Клиентах, осуществивших Действия через Систему. В том числе информацию, позволяющую Клиенту пройти Аутентификацию.

4.1.5. Не передавать персональные данные Клиентов третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим Соглашением.

4.1.6. Осуществлять поддержку Клиентов на условиях, установленных настоящим Соглашением.

4.2. Театр имеет право:

4.2.1. В одностороннем порядке и без предварительного уведомления изменять содержание документов, в том числе настоящего Соглашения, а также всех приложений и дополнений к нему, опубликованных на Сайте Системы, и определяющих его функционирование и взаимодействие Театра с Клиентом.

4.2.2. Размещать на Сайте Системы, а также направлять Клиентам с их согласия информацию рекламного характера.

4.2.3. Использовать персональные данные, введённые Клиентом при осуществлении Действий, или при Регистрации для реализации целей:

- Аутентификации Клиента в Системе;

- Осуществления действий позволяющих Театру получить статистические данные;

- Организации Театром функционирования систем лояльности Клиентов, а также рассылки рекламно-информационных материалов.

4.2.4. Удалить Регистрационную информацию зарегистрированного Клиента из базы системы, если Театру станет известно о нарушениях Клиентом правил, установленных настоящим Соглашением или другими регламентирующими документами.

4.2.5 По своему усмотрению изменять условия бонусной программы, а также отменить или приостановить действие бонусной программы и начисление бонусов.

5. Действия Клиента в Системе

5.1. Клиент осуществляет все Действия в Системе с использованием Сайта Системы и в соответствии с условиями Правил, опубликованными на Сайте Системы и являющимися неотъемлемой частью настоящего Соглашения.

5.2. Системой предусмотрено оформление Электронного билета.

6. Регистрация Клиента

6.1. Регистрация осуществляется в разделе Сайта «Регистрация». Результатом процедуры является создание личного кабинета Клиента на Сайте. При этом с 01.12.2023 г. в соответствии с требованиями ч.10 ст. 8 Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» для прохождения процедуры регистрации на Сайте Клиент должен использовать российский номер телефона и адрес российской электронной почты.

6.2. В случае прохождения Регистрации Клиент обязан указать Логин, в виде действующего адреса электронной почты, и пароль. Если клиент не указал пароль самостоятельно, то он будет сгенерирован системой автоматически после завершения процедуры регистрации.

6.3. После совершения действий в системе, указанных в п. 6.1. и 6.2. Клиент получает на указанный адрес электронной почты ссылку для завершения Регистрации. Ссылка действует 24 часа. В случае не подтверждения Регистрации в течение указанного срока, данные, введенные Клиентом при Регистрации, удаляются.

6.4. Зарегистрировавшись в Системе, Клиент автоматически соглашается с тем, что ему на электронную почту или на телефон будут приходить оповещения о новостных событиях проекта в виде электронных писем или SMS-сообщений. Клиент имеет право отказаться от оповещений проекта,

внеся соответствующие изменения в Личном кабинете в разделе «Мои данные».

7. Поддержка Клиентов

7.1. Театр осуществляет поддержку Клиентов путем ответов на вопросы, задаваемые посредством телефонной связи по номерам телефонов, указанным на Сайте Театра в разделе «Контакты». А также посредством электронной почты t-samart@samart.ru.

7.2. Поддержка оказывается ежедневно с 11.00 до 18.00 местного времени.

7.3. Время реакции на запрос Клиента не регламентировано.

8. Услуга по оформлению Электронного билета

8.1. Услуга по оформлению Электронного билета оказывается непосредственно Театром Клиентам с использованием Системы.

8.2. Результатом оказания указанной в данном разделе услуги является запись в базе Системы, позволяющая Клиенту получить доступ на мероприятие при оформлении Электронного билета.

8.3. Услуга считается предоставленной качественно и в полном объеме, а обязательства сторон исполненными, после оплаты Клиентом стоимости услуги и формирования записи в базе Системы об оформленном Электронном билете.

8.4. Театр направляет клиенту соответствующее уведомление с использованием адреса электронной почты Клиента, указанного при оформлении Электронного билета, а также размещает информацию об Электронном билете в Личном кабинете Клиента. Неполучение уведомления в связи с техническими проблемами и сбоями на стороне Клиента, либо в связи с указанием неверного адреса электронной почты, не являются показателем некачественного оказания услуг Театром.

9. Отказ от оформленного Электронного билета

9.1. Клиент имеет право совершить Отказ от Электронного билета, входящего в Заказ, или от Заказа полностью в следующих случаях:

- по собственному желанию более чем за три дня до начала Мероприятия, на которое оформлены билеты. При осуществлении Отказа более чем за три дня до начала Мероприятия, на которое оформлены билеты, Клиенту

возвращается Номинальная стоимость билета. Возврат осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 18.07.2019 №193 - ФЗ

- в случае отказа Клиента от посещения проводимого Театром мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью Клиента либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета.

- в случае отказа Клиента от посещения проводимого Театром мероприятия менее чем за три дня стоимость билета не возвращается.

- При отмене Мероприятия Театром Клиенту возвращается Номинальная стоимость билета.

9.3. Срок рассмотрения Театром заявления об Отказе от оформленных Электронных билетов составляет до 10 дней.

9.4. Возвращаемые самостоятельно или Театр денежные средства должны поступить клиенту в течение 30 дней после оформления заявки на возврат. Срок поступления зависит от Банка, осуществляющего зачисление средств.

9.5. Денежные средства возвращаются на банковскую карту клиента, с которой была совершена оплата. Возврат денежных средств на иные банковские карты клиента не осуществляется.

9.6. В случае утраты банковской карты Клиента с изменением лицевого счета Клиента денежные средства могут зачисляться в виде Бонусов в соотношении 1 бонус равен 1 рублю на аккаунт клиента, зарегистрированного в Системе.

10. Направление претензий в адрес Театра

10.1. Клиент имеет право направить претензию или предложение по функционированию системы в адрес Театра.

10.2. Претензия или предложение может быть направлена в виде электронного письма на адрес t-samart@samart.ru.

10.3. Претензия или предложение должны содержать реквизиты отправителя и описание сути претензии или предложения.

10.4. Театр не рассматривает анонимные претензии и предложения.

10.5. Театр оставляет за собой право не отвечать на претензию или предложение, даже если по ним была проведена соответствующая работа и приняты необходимые меры.

11. Вступление соглашения в силу

11.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента принятия его условий Клиентом (акцепт). Акцепт выражается путем проставления отметки в соответствующем поле во время Регистрации Клиента в Системе, а также путем совершения Клиентом любого из действий по пользованию Сайтом (например, авторизация, загрузка контента, использование Системы и т.п.). В случае несогласия с условиями настоящего Соглашения, Клиент обязан прекратить пользование Сайтом и аннулировать свою Регистрацию в Системе.

11.2. Срок действия настоящего соглашения не ограничен.

11.3. Соглашение прекращает свою силу, в случае если:

- Клиент удалил свою регистрационную информацию из Системы;
- Незарегистрированный на Сайте Системы Клиент посетил мероприятие Театра, в отношении которого осуществлял Действия.

12. Безопасность и конфиденциальность информации

12.1. Театр применяет достаточные силы и средства для обеспечения безопасности функционирования Системы и сохранности данных Клиентов.

12.2. Театр не передает персональные данные Клиентов третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, и настоящим Соглашением.

12.3. Клиент обязан хранить в тайне Пароль, назначенный им при Регистрации. Пароль должен быть достаточно сложным и состоять не менее чем из шести символов, в которые могут входить буквы латинского алфавита, цифры и специальные символы.

12.4. Клиент обязан хранить в тайне данные, указанные в Подтверждении, особенно уникальный код и штрих код.

12.5. Клиент обязан проводить профилактические мероприятия на компьютере или другом устройстве, с которого осуществляются Действия, для предотвращения заражения операционной программной среды компьютерными вирусами. А также проявлять внимательность и осторожности при использовании Пароля, предназначенного для Авторизации на Сайте Системы и не допускать его компрометации.

12.6. Театр по своей инициативе ни при каких обстоятельствах не запрашивает у Клиента сведения о его Пароле или данных, указанных в

Подтверждении. Данные, указанные в Подтверждении, могут быть запрошены только после обращения самого Клиента за поддержкой для решения возникшей проблемы при использовании Системы.

12.7. Безопасность платежей обеспечивается в рамках платежной системы

13. Ответственность

13.1. Клиент несет ответственность за неисполнение условий настоящего Соглашения.

13.2. Клиент несет ответственность за хранение в тайне Пароля и другой конфиденциальной информации, установленной настоящим Соглашением.

13.3. Клиент несет ответственность за достоверность своих персональных данных, указываемых при Регистрации осуществлении Действий.

13.4. Театр несет ответственность за общее функционирование Системы в соответствии с настоящим Соглашением.

13.5. Театр не несет ответственности за работу средств платежных систем, указанных в пункте 11.7, в том числе за сроки осуществления платежей платежной системой, банками и иными организациями, в том числе при возврате платежей Клиенту.

13.6. Театр не несет ответственность за работу почтовых серверов, на которых размещается адрес электронной почты Клиента, в том числе за недоставку Подтверждения.

13.7. 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.

14. Оповещения и уведомления

14.1. Театром предусмотрены уведомления Клиентов в виде электронных писем, направляемых на электронный адрес, указанный Клиентом и в виде sms-сообщений, направляемых на телефонный номер, указанный Клиентом.

15.2. Уведомления на адрес электронной почты направляются в следующих случаях:

- Для подтверждения Регистрации в Системе.

- При удачном либо неудачном прохождении Регистрации.
- По окончанию процедуры Оформления Электронного билета.
- При напоминании о мероприятии.

15.3. Уведомления в виде sms-сообщений направляются при необходимости в оперативном оповещении Клиента об изменениях в афише Театра

16. Политика в области обработки персональных данных Клиента

16.1. Общие принципы:

16.1.1. Обработка персональных данных осуществляется на законной и справедливой основе.

16.1.2. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей, описанных в пункте 16.4 настоящего Соглашения.

16.1.3. Обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки.

16.1.4. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных соответствуют заявленным целям обработки.

16.1.5. При обработке персональных данных Театр принимает меры для обеспечения точности персональных данных, их достаточности, а в необходимых случаях и актуальности по отношению к целям обработки персональных данных.

16.2. Субъектами персональных данных являются Клиенты, использующие Сайт Театр и соответственно, заключившие настоящее Соглашение с Театром.

16.3. Обработка персональных данных клиента осуществляется на основании пункта 1 статьи 6 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», а именно: «обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных».

16.4. Оператор с персональными данными Клиента осуществляет следующие действия:

- Сбор персональных данных от Клиентов.

- Систематизация персональных данных Клиентов в базе данных Системы.
- Накопление персональных данных Клиентов в базе данных Системы.
- Хранение персональных данных Клиентов в базе данных Системы.
- Изменение персональных данных Клиентов в базе данных Системы.
- Обезличивание персональных данных Клиентов в базе данных Системы.
- Уничтожение персональных данных Клиентов из базы данных Системы.

16.5. Обработка персональных данных Театром осуществляется в следующих целях:

- Выполнения условий настоящего Соглашения.
- Аутентификации Клиента в кассе Театра
- Осуществления действий, позволяющих Театру получить статистические данные.
- Организации Театром функционирования систем лояльности Клиентов, а также рассылки рекламно-информационных материалов.

16.5. Обеспечение безопасности персональных данных осуществляется в соответствии с нормативными документами Российской Федерации.

17. Прочие условия

17.1. Клиент соглашается с тем, что Система Театра является достаточной для осуществления процедур, описанных в настоящем Соглашении, обеспечивает необходимую конфиденциальность и безопасна в использовании.

17.2. Клиент соглашается принять на себя риски технических сбоев в работе Системы, связанных с нестабильностью каналов связи, работы программной операционной среды, в которой функционирует Система на компьютере Клиента и т.п., и не предъявлять претензии Театра в случае влияния, указанных факторов на работу Системы.

17.3. Клиент подтверждает, что идентификационные данные, внесенные им при осуществлении процедуры Регистрации или других Действий, являются достоверными и полными.

17.4. Клиент соглашается использовать для платежей системы, указанные в пункте 11.7 в соответствии с условиями этих систем.

17.5. Настоящее Соглашение, а также все его приложения и дополнения, является исчерпывающим документом между Клиентом и Театром, определяет условия пользования Системой и имеет преимущественную силу над любыми предварительными договоренностями между Клиентом и Театром (включая, помимо прочего, предыдущие редакции Соглашения).

17.6. В случаях, не указанных в Соглашении, отношения между Театром и Клиентом регулируются законодательством Российской Федерации.

17.7. В случае возникновения разногласий и споров по поводу Соглашения и области его действия, Театр и Клиент предпримут все возможные усилия к их разрешению путем переговоров. В случае невозможности разрешения споров путём переговоров они будут разрешаться в соответствии с нормами российского права.