

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ
«ПСКОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ НАУЧНАЯ
БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ ВАЛЕНТИНА ЯКОВЛЕВИЧА КУРБАТОВА»**

П Р И К А З

10 июля 2024 года № 83
ПСКОВ

Об утверждении правил онлайн-продажи
и возврата электронных билетов

В связи с работой ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова» по федеральной программе «Пушкинская карта»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила онлайн-продажи и возврата электронных билетов на проводимые ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова» мероприятия (далее – Правила) согласно Приложению к настоящему приказу.

2. Начальнику отдела кадров Карпову Леониду Ивановичу довести приказ до сведения заинтересованных лиц.

3. Начальнику отдела электронных ресурсов Сергеевой Наталье Павловне разместить настоящий приказ и Правила на официальном сайте библиотеки.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор



В.И. Павлова

ПРАВИЛА
онлайн-продажи и возврата электронных билетов
на проводимые Государственным бюджетным учреждением культуры
«Псковская областная универсальная научная библиотека
имени Валентина Яковлевича Курбатова» мероприятия

1. Общие положения

1. Настоящие Правила онлайн-продажи и возврата электронных билетов (далее – Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Постановлением Правительства Российской Федерации от 08.09.2021 № 1521 «О социальной поддержке молодежи в возрасте от 14 до 22 лет для повышения доступности организаций культуры», Постановлением Правительства РФ от 18.09.2020 № 1491 «Об утверждении Правил и условий возврата билетов, абонементов и экскурсионных путевок и переоформления на других лиц именных билетов, именных абонементов и именных экскурсионных путевок на проводимые организациями исполнительских искусств и музеями зрелищные мероприятия в случае отказа посетителя от их посещения» и регламентируют порядок приобретения и возврата билетов пользователями Государственного бюджетного учреждения культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека имени Валентина Яковлевича Курбатова» (далее – Библиотека), а также правила посещения мероприятий.

2. Настоящие Правила доводятся до сведения пользователей путем размещения на официальном сайте Библиотеки <https://pskovlib.ru/> и являются договором публичной Оферты, покупка билета является безоговорочным принятием пользователем всех условий Оферты без каких-либо изъятий и/или ограничений и равносильно заключению письменного договора 9ч.3 ст. 434 ГК РФ). Настоящая Оферта считается основным документом в официальных взаимоотношениях между Библиотекой и пользователем по покупке-продаже билетов.

3. Библиотека обязуется сделать все возможное, чтобы мероприятия, заявленные в афише, состоялись в назначенные дни и время, на должном техническом и художественном уровне.

4. Приобретение билета и посещение мероприятия осуществляется с учетом указанных информационных маркеров и возможен только лицами, достигшими этого возраста.

2. Определения

Электронный билет – электронная форма билета, предлагаемая взамен обычного билетного бланка, удостоверяющая право его предъявителя на посещение мероприятия и содержащая необходимую информацию о мероприятии, а также цене. Электронный билет содержит все обязательные реквизиты бланка строгой отчетности, предусмотренные законодательством (далее билет/электронный билет). Форма электронного билета является Приложением № 1 к настоящим Правилам. Номинальная стоимость электронного билета – стоимость посещения мероприятия, установленная Библиотекой, указана на бланке билета.

Пользователь – физическое или юридическое лицо, использующее инфраструктуру, услуги, информационные ресурсы, предлагаемые Библиотекой.

Оферта – договор продажи билетов на любое культурно-просветительское мероприятие или иное мероприятие, а также любая иная услуга, оказание которой возможно по предъявлению электронного билета.

Сайт – официальный веб-сайт Государственного бюджетного учреждения культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека имени Валентина Яковлевича Курбатова».

3. Порядок покупки билета

5. Покупка билета на мероприятие производится пользователем только после предварительной записи не позднее 7 (семи) дней до даты мероприятия. Предварительная запись ведется по телефону 8(8112) 72-22-21 (понедельник – пятница с 10.00 до 17.00).

При проведении мероприятия (экскурсия, программа, квест и т.п.) для организованной группы (школьники, студенты, организация) ДО ПОКУПКИ билета ответственному лицу со стороны пользователей необходимо: обсудить возможную дату и время мероприятия по телефону 8(8112) 72-22-21 (понедельник – пятница с 10:00 до 17:00) и не позднее, чем за 7 (семь) дней до дня мероприятия отправить на e-mail marketing@pskovlib.ru отсканированное письмо-заявку. Письмо-заявка должно быть составлено на официальном бланке с подписью и печатью руководителя согласно Приложению № 2 к настоящим Правилам. Оригинал письма-заявки необходимо иметь с собой в день мероприятия. Заявки по электронной почте принимаются с понедельника по пятницу, в субботу и воскресенье заявки не обрабатываются.

6. Информацию о мероприятии и дате его проведения пользователь может уточнить в отделе экономического и правового обеспечения Библиотеки по телефону +7(8112) 72-22-21, на официальном сайте Библиотеки <https://pskovlib.ru/> в разделе «Афиша мероприятий», перейдя по ссылке «Мероприятия на платной основе, в том числе по Пушкинской карте», в социальной сети «ВКонтакте» на странице группы «Территория псковского чтения. Псковская областная универсальная научная библиотека» <https://vk.com/biblioplace>, а также на печатной афише, которая размещается на информационном стенде в холле библиотеки.

7. Покупка билета на мероприятие осуществляется через автоматизированную информационную систему «Орбилет» <https://orbilet.ru/> «ОрбитальСофт», уполномоченное на основании заключенного договора оказывать услуги по оформлению и реализации билетов на различные мероприятия Библиотеки.

8. При покупке билета через официальный сайт Библиотеки пользователь должен:

- войти в раздел «Афиша мероприятий»;
- перейти по ссылке «Мероприятия на платной основе, в том числе по Пушкинской карте»;
- выбрать мероприятие;
- перейти по ссылке «Подробнее»;
- выбрать тип билета;
- выбрать количество билетов;
- нажать кнопку «Купить»;
- внести требуемые идентификационные данные;
- внимательно проверить указанные идентификационные данные;
- оформить покупку через Пушкинскую карту, либо воспользоваться обычной банковской картой.

8.1. При покупке билета на мероприятие по программе «Пушкинская карта» пользователь должен:

- войти в раздел «Афиша мероприятий»;
- нажать кнопку «Пушкинская карта»;
- выбрать мероприятие и дату проведения;
- нажать кнопку или гиперссылку «Купить билет»;

- выбрать тип билета;
- выбрать количество билетов;
- нажать кнопку «Купить»;
- внести требуемые идентификационные данные;
- внимательно проверить указанные идентификационные данные;
- оформить покупку через Пушкинскую карту, либо воспользоваться обычной банковской картой.

9. Оплачивая билет на мероприятие, проводимое Библиотекой, пользователь подтверждает факт заключения договора возмездного оказания услуг в сфере культуры с Библиотекой, а также согласие с данными Правилами.

10. Электронный билет представляет собой цифровую запись, подтверждающую оплату билета на соответствующее мероприятие. Материальным носителем электронного билета является файл бланка электронного билета, который направляется на электронный адрес покупателя, указанный при оформлении заказа.

4. Правила посещения мероприятия

11. Пользователь может пройти на мероприятие путем предъявления электронного билета, путем предоставления билета в распечатанном виде или назвав номер билета.

12. При посещении мероприятия для подтверждения личности пользователь должен предъявить основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, или необходимые сведения из основного документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, и фотографическое изображение лица гражданина посредством мобильного приложения.

13. Билет дает право на посещение мероприятия только пользователю, купившему билет, и не может быть передан третьим лицам.

14. При посещении мероприятия организованными школьными группами количество сопровождающих взрослых ограничено и регламентируется библиотекой. На каждые 15 школьников предусмотрен 1 (один) взрослый сопровождающий. Сопровождающие школьных групп имеют право посетить мероприятие бесплатно.

5. Возврат денежных средств за билет

15. Возврат номинальной цены электронного билета пользователю осуществляется в случае отмены, переноса мероприятия или по желанию пользователя, но не позднее трех рабочих дней до начала мероприятия.

16. Возврат денежных средств за билеты осуществляется на ту платежную карту, с которой была совершена оплата билетов.

17. Срок возврата денежных средств за билеты – от 3 до 30 рабочих дней.

5.1. Возврат денежных средств за билет при отмене мероприятия

В случае отмены мероприятия деньги за билеты будут возвращены на карту автоматически. Срок возврата – от 3 до 30 рабочих дней. С момента официального уведомления об отмене мероприятия, и только на ту карту, с которой была совершена оплата.

5.2. Возврат денежных средств за билет при переносе события

Для возврата денежных средств за билеты в случае переноса события, пользователю необходимо отправить электронную заявку в свободной форме на почту: support@orbilet.ru. В заявке необходимо указать название мероприятия, место проведения, код покупки, фамилию, имя и номер телефона, на которые была оформлена покупка и причину возврата. После этого денежные средства за билеты будут возвращены на карту пользователя. Деньги вернутся в течение срока от 3 до 30 рабочих дней, и только на ту карту, с которой была совершена оплата.

5.3. Возврат денежных средств за билет по желанию пользователя

Заявление на возврат и необходимые документы для осуществления возврата должны быть предоставлены пользователем в сроки, установленные действующим законодательством РФ. В соответствии с Федеральным законом от 18.01.2019 № 193-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», установлены следующие правила возврата билетов:

В случае отказа пользователя от посещения мероприятия в связи с документально подтвержденными обстоятельствами, связанными с болезнью покупателя либо смертью лица, являвшегося членом его семьи или его близким родственником в соответствии с Семейным кодексом Российской Федерации, пользователю по его инициативе возмещается полная стоимость билета уполномоченным лицом, у которого был приобретен билет.

При возврате билета не позднее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, пользователь имеет право получить обратно 100 процентов цены билета.

При возврате билета менее чем за десять дней до дня проведения мероприятия, пользователь имеет право получить обратно 50 процентов цены билета

При возврате билета менее чем за пять дней, но не позднее чем за три дня до дня проведения зрелищного мероприятия, пользователь имеет право получить обратно 30 процентов цены билета.

В случае отказа покупателя от посещения мероприятия менее чем за три дня до даты проведения мероприятия, уполномоченное лицо вправе не возвращать стоимость билета.

Для осуществления возврата пользователю необходимо написать на support@orbilet.ru заявление на возврат в свободной форме. В заявлении необходимо указать следующие данные: название мероприятия, место проведения, причину возврата, цифровой код (восьмизначный код покупки), фамилию, имя и номер телефона, на которые была оформлена покупка. При необходимости к письму нужно приложить документы, подтверждающие право пользователя на возврат полной стоимости электронных билетов. Денежные средства за электронные билеты будут возвращены на карту пользователя в течение срока от 3 до 30 рабочих дней, и только на ту карту, с которой была совершена оплата.

6. Согласие на обработку персональных данных

18. Пользователь настоящим дает свое согласие на обработку своих персональных данных, к которым относятся:

Сведения, которые необходимы для корректного документального оформления правоотношений между пользователем и Библиотекой в целях:

- продажи, возврата билетов на мероприятия, проводимые Библиотекой, а также на осуществление любых действий в отношении персональных данных, которые необходимы или желаемы для достижения указанных выше целей, включая (без ограничения) сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу третьим лицам), обезличивание, блокирование, трансграничную передачу персональных данных, а также осуществление любых иных действий с персональными данными, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

19. Библиотека гарантирует, что обработка персональных данных пользователя осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иным действующим законодательством РФ о защите персональных данных.

20. Согласие на обработку персональных данных действует с момента акцепта оферты пользователем и действует до истечения сроков, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

Форма электронного билета

Электронный билет № _____

ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ №

Наименование мероприятия
Возрастное ограничение
Дата и время проведения

Место проведения:
Адрес места проведения

Цена

Ф.И.О. покупателя

В рамках программы «ПУШКИНСКАЯ КАРТА»

Покупатель
Электронная почта покупателя

Электронная почта для обращения клиентов marketing@pskovlib.ru
Телефон: 8(8112) 72-22-21

Утвержден Приказом Минкультуры России от 29.06.2020 N 702 (ред. от 08.12.2021)

Организатор: Государственное бюджетное учреждение культуры «Псковская областная универсальная научная библиотека имени Валентина Яковлевича Курбатова», ИНН 6027029209, Россия, 180000, г. Псков, ул. Профсоюзная, 2

Агент: ООО «ОрбитальСофт»

Электронная почта для обращения клиентов: marketing@pskovlib.ru
Телефон: 8(8112) 72-22-21

Заявка оформляется на бланке учреждения за подписью его руководителя или заместителя.

В случае отсутствия бланка подпись руководителя заверяется печатью.

Сканированная копия письма направляется по электронной почте marketing@pskovlib.ru.

Дату и время проведения экскурсии необходимо предварительно согласовать по телефону 8(8112) 72-22-21.

Примерный образец заявки

Генеральному директору
ГБУК «ПОУНБ им. В.Я.
Курбатова»
В.И. Павловой

Уважаемая Вера Ивановна!

Организация (полное название) просит Вас провести экскурсию/программу/мастер-класс/квест _____ для учащихся/студентов (курса/отделения) /сотрудников в количестве _____ чел., в сопровождении (ФИО полностью, должность, контактный телефон).

Дата проведения мероприятия «__» «_____» 202__ года с «__» час.

Приложение: Список участников/сопровождающих лиц на 1 л. в 1 экз.

Руководитель

Если на момент оформления заявки список не сформирован, его можно прислать отдельным письмом, но не позднее 3 рабочих дней до даты проведения экскурсии, в этом случае в письме следует указать:

Список участников/сопровождающих лиц будет выслан дополнительно.

Руководитель
Исполнитель
Телефон

ФИО

Подпись

Список участников и сопровождающих лиц на мероприятие

в ГБУК «ПОУНБ им. В.Я. Курбатова»
ДД.ММ.ГГГГ в время начала

№	Имя и фамилия участника	Класс (или год рождения)
---	-------------------------	--------------------------

Сопровождающие лица:

№	ФИО полностью	Серия и номер паспорта
---	---------------	------------------------

Ответственный - ФИО полностью, **контактный телефон:**