

ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы Интернет-магазина ГБУК РО «Библиотека им. Горького»

1. Термины и определения

Интернет-магазин — торговая площадка Продавца (ГБУК РО «Библиотека им. Горького»), расположенная в сети Интернет по адресу shop.rounb.ru (далее - Сайт), на которой осуществляется продажа Товаров дистанционным способом - продажа Товаров по договору-оферты, заключаемому на основании ознакомления Покупателя с предложенным продавцом описанием Товара, а также имеющая виртуальную витрину и интерактивный механизм оформления заказа на эти товары.

Продавец - юридическое лицо ГБУК РО «Библиотека им. Горького» (далее - Библиотека), реализующее Товары в валюте Российской Федерации посредством Интернет-магазина.

Покупатель - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказ – заявка Пользователя на приобретение Товара, оформленная посредством электронной формы на Сайте. Подтверждением факта создания Заказа является присвоение ему уникального номера.

Регистрация – процедура внесения пользователем своих Персональных данных в определённую форму на Сайте. Регистрация может быть совершена Пользователем как отдельно, так и совместно с созданием Заказа на Сайте.

Персональные данные – личная информация (включая фамилию, имя, отчество, адрес проживания, контактные телефон и адрес электронной почты, а также другую информацию, которую Пользователь захочет сообщить, используя сервисы Интернет-магазина), которую Пользователь предоставляет осознанно и добровольно в момент Регистрации на Сайте или оформления Заказа на Сайте.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Положение регламентирует общий порядок организации торговли книжной продукцией через Интернет-магазин ГБУК РО «Библиотека им. Горького» (далее - Интернет-магазин).

2.2. Деятельность по реализации книжной продукции через Интернет-магазин является одним из видов иной приносящей доход деятельности, оказываемой Библиотекой в соответствии с Уставом Библиотеки.

2.3. Сайт принадлежит и администрируется ГБУК РО «Библиотека им. Горького».

2.4. Заказывая Товары через Интернет-магазин и нажимая кнопку «Заказать» на последнем этапе оформления Заказа на Сайте, Покупатель соглашается с Условиями

продажи товаров (далее - Условия), под которыми понимается совокупность условий, изложенных ниже и/или в иных документах и/или на страницах Сайта, ссылки на которые содержатся в настоящем тексте. Условия являются договором присоединения и могут быть приняты Покупателем не иначе как путем присоединения к ним в целом (ст. 428 Гражданского кодекса РФ).

2.5. Информация о Товаре, представленная в Интернет-магазине, а также Условия продажи товаров, в соответствии с п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ являются публичной офертой, предусмотренной п. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ.

2.6. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения Гражданского кодекса Российской Федерации о розничной купле-продаже (§ 2 глава 30 ГК РФ), а также Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купле-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» и иные правовые акты РФ, принятые в соответствии с ними. Договор купли-продажи считается заключенным между Покупателем и Продавцом с момента оформления заказа Покупателем.

2.7. Продавец оставляет за собой право в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Условия без дополнительного уведомления покупателя, в связи с чем, Покупатель обязуется, при оформлении каждого нового Заказа, знакомиться с Условиями и отслеживать их изменения. Покупатель несет все риски, связанные с невыполнением данного условия.

3. Организация технологического процесса

3.1. Пополнение Интернет-магазина.

3.1.1. Техническую поддержку Интернет-магазина осуществляет отдел автоматизации

3.1.2. Сотрудники отдела формирования фондов Библиотеки размещают в Интернет-магазине информацию о товаре: фотографию обложки, описание, цену, массу, количество экземпляров.

3.1.3. Информационное наполнение главной страницы Интернет-магазина осуществляет ведущий специалист по маркетингу.

3.2. Оформление Заказа Покупателя через сеть «Интернет».

3.2.1. Для оформления Заказа на Сайте Покупателю необходимо предварительно ознакомиться с размещенными на Сайте Пользовательским Соглашением, Политикой Конфиденциальности и Договором-офертой на дистанционную продажу товаров. При регистрации на Сайте Покупатель предоставляет следующую информацию: ФИО, номер телефона, e-mail и придумывает пароль для входа на Сайт. Оформить Заказ могут Покупатели, как зарегистрированные на сайте, так и не зарегистрированные.

3.2.2. В разделе «Каталог» Покупатель выбирает требуемый товар нажатием кнопки «В корзину». Закончив подбор товаров, Покупатель переходит в раздел «Корзина» и нажимает кнопку «Оформить заказ».

3.2.3. На странице оформления заказа Покупатель заполняет контактную информацию, выбирает способ доставки и оплаты, после чего нажимает кнопку «Подтвердить заказ».

3.2.4. Покупатель несет ответственность за предоставление достоверной и полной информации по вопросам, предлагаемым при регистрации и оформлении Заказа, и необходимой для выполнения Продавцом обязательств в отношении приобретаемого Покупателем Товара.

3.2.5. После того, как Покупатель подтвердил заказ, открывается страница, на которой отображается информация о совершенном заказе, в т.ч. статус заказа - «Новый» и информация об оплате - «Не оплачен».

3.2.6. При оформлении Заказа Покупатель подтверждает, что ознакомлен с правилами продажи Товаров через Интернет-магазин, Пользовательским Соглашением, Политикой Конфиденциальности и Договором-офертой на дистанционную продажу товаров.

3.2.7. Если Покупатель выбрал способ оплаты «Онлайн», Товар оплачивается сразу с учетом стоимости доставки.

3.3. Обработка заказа.

3.3.1. Функции администратора Интернет-магазина выполняет сотрудник отдела формирования фондов в период: пн.-пт. с 9.00 - 18.00. Обработка заказов, поступивших за пределами графика работы Интернет-магазина (выходные и праздничные дни) осуществляется в первый рабочий день.

3.3.2. После оформления Покупателем Заказа, информация об этом приходит на электронную почту и в систему администрирования Интернет-магазина. После получения заказа администратор Интернет-магазина меняет статус заказа на «В обработке» и регистрирует информацию в бланке заказов: номер заказа, дату и время, наименование товара, способ оплаты и доставки, ФИО Покупателя.

3.3.3. При наличии товара администратор Интернет-магазина меняет статус товара на «Согласован» и отправляет Покупателю на электронный адрес подтверждение «Заказ согласован и доступен для оплаты». Если Покупателем выбран способ оплаты - «Онлайн оплата», в личном кабинете открывается доступ к проведению оплаты через Интернет-магазин. Количество экземпляров в Интернет-магазине после согласования автоматически уменьшается.

Положения данного пункта не применяются в случае отдельного учета товаров в офлайн и онлайн продажах.

3.4. Комплектование заказа.

3.4.1. Если Покупателем выбран способ доставки - Почта России, то администратор Интернет-магазина передает товар со склада в центр межбиблиотечного абонемента и электронной доставки документов (далее - МБА) для комплектования, упаковки и пересылки по почте, а также информацию, необходимую для отправки, в т.ч. о способе оплаты (через сайт или наложенным платежом при получении). В течение двух рабочих дней с момента получения Товара сотрудник МБА отправляет его Почтой России, сообщает через бланк заказов администратору Интернет-магазина номер трека и дату отправки из личного кабинета Почты России. Администратор Интернет-магазина меняет статус Товара на «отгружен» и отправляет информацию с номером трека и датой отправки Заказчику по электронной почте.

3.4.2. Если Покупателем выбран способ доставки – самовывоз, то Покупатель может забрать Товар в здании ГБУК РО «Библиотеки им. Горького» по адресу: г. Рязань, ул. Ленина, д. 52 (1-ый этаж, Книжная лавка), далее – Пункт самовывоза. При этом администратор Интернет-магазина изменяет статус Заказа на «Доставлен в пункт самовывоза» и сообщает Покупателю о доставке Товара по телефону или по электронной почте.

3.4.3. После получения заполненной Покупателем формы или подтверждения о вручении заказа Покупателю от Почты России администратор меняет статус Заказа на «Заказ завершен».

3.4.4. Если выбран способ оплаты – онлайн, комплектование Заказа осуществляется после того как Покупатель произвел оплату. Статус товара в Интернет-магазине при этом меняется на «Оплачен». Администратор Интернет-магазина информирует об этом сотрудников отдела формирования фондов для отправки Товара, в соответствии с выбранным способом доставки.

3.4.5. При покупке электронного контента книжной продукции Администратор в течение 2 рабочих дней, если иной срок не указан в каталоге Интернет-магазина, с момента получения оплаты, направляет Покупателю на указанный адрес электронной почты выбранный электронный контент книжной продукции в одном из выбранных форматов: pdf, fb2, epub, mobi (для аудиофайлов форматы MP3, WMA, AAC, FLAC) для его использования в порядке, установленном Правообладателем.

4. Оплата Товара

4.1. Цены указаны в российских рублях, с учетом всех налогов, за одну единицу Товара.

4.2. Оплата Товара Покупателем производится в рублях следующими способами:

4.2.1. Наличными денежными средствами:

- при получении заказа в Пункте выдачи Заказа;
- наложенным платежом при получении товара в отделении Почты России.

4.2.2. Безналичным расчетом:

- банковской картой при получении заказа в Книжной лавке библиотеки им. Горького;
- через Интернет-магазин посредством Системы Robokassa:
 - банковскими картами Visa International, MasterCard Worldwide, МИР;
 - прочими Платежными средствами (Яндекс.Деньги, QIWI Walle, WebMoney и др.);

4.3. В расчет стоимости доставки Почтой России входит:

- плата за пересылку товара по тарифу «Название Тарифа с объявленной ценностью» из г. Рязани (390000) в пункт назначения по адресу, указанному Покупателем при оформлении заказа (с НДС).
- плата за объявленную ценность посылки по установленному тарифу.
- в случае оплаты наложенным платежом: плата за наложенный платеж – 2% от стоимости товара, но не менее 50 рублей.

5. Доставка

5.1. Способы доставки:

- самовывоз из Пункта выдачи Заказа-ГБУК РО «Библиотека им. Горького»: г. Рязань, ул. Ленина, 52. (пн.-пт.: 9.30 – 20.00, сб., вс.: 9.30 – 18.00, последний четверг каждого месяца – санитарный день).
- доставка Почтой России – Заказ оформляется и передается на Почту в течение 2 рабочих дней.
- доставка транспортно-логистической компанией – Заказ оформляется и передается в течение 2 рабочих дней.

5.2. При вручении Покупателю предоплаченного заказа лицо, осуществляющее передачу, требует предъявить документ, удостоверяющий личность Покупателя, либо чек, подтверждающий оплату (в распечатанном или электронном виде). При невозможности Покупателя лично получить Товар, его может получить любое лицо, предъявившее чек или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление Заказа Товара (например распечатка с сайта).

5.3. При получении заказа Покупатель заполняет форму акта (Приложение № 1 к настоящему Положению), в котором указано ФИО, номер Заказа, дата получения Заказа, подпись и расшифровка подписи. Заказ считается исполненным в момент передачи товара.

5.4. Заполненная Покупателем форма акта передается администратору Интернет-магазина.

5.5. Цены за единицу товара, указанные в каталоге на сайте, не включают стоимость доставки.

5.6. Стоимость доставки рассчитывается после выбора способа доставки и адреса доставки.

6. Возврат товара

6.1. Согласно утвержденному Правительством РФ перечню не могут быть возвращены непродовольственные товары надлежащего качества, относящиеся к четырнадцати категориям, в том числе непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

6.1.1. Покупатель проинформирован, что при покупке списанных из фонда библиотеки книг, он приобретает уцененный товар, который по качеству может не соответствовать требованиям, предъявляемым к новым товарам, не бывшим в употреблении, поэтому списанные из фонда библиотеки книги возврату и обмену не подлежат, в том числе и по причине брака.

6.2. В связи с особенностями дистанционного способа продажи замена товара может быть выполнена посредством возврата товара ненадлежащего качества и оформления нового заказа на аналогичный товар либо возврата товара ненадлежащего качества с возвращением денежных средств по выбору покупателя.

6.3. В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях. Покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи, вернуть товар ненадлежащего качества и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Любые из перечисленных требований должны быть предъявлены Покупателем в письменной форме. Требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

6.4. Возврат Товара ненадлежащего качества осуществляется в Пункте выдачи Заказа или по Почте РФ. Пользователю необходимо заполнить Заявление на возврат товара и денежных средств и предварительно направить его на адрес электронной почты bibl-shop@rounb.ru. После согласования с администратором Интернет-магазина Покупатель отправляет Товар вместе с оригиналом заявления по адресу: г. Рязань, ул. Ленина, д. 52, либо возвращает его через Пункт выдачи Заказа. Отправление осуществляется за счет Покупателя. В случае возврата товара ненадлежащего качества Покупателю компенсируются денежные средства на почтовые расходы. Возврат денежных средств осуществляется только на банковский счет клиента на основании заполненного бланка заявления на возврат. Форма заявления на возврат размещается на сайте Интернет-магазина (является Приложением к Договору-оферте).

Обязательными идентификационными реквизитами для физических лиц являются:

- ФИО;
- Адрес проживания;
- Паспортные данные;
- Полные банковские реквизиты;
- Контактный телефон;

Обязательными реквизитами для идентификации заказа являются:

- Номер и дата заказа;
- Сумма.

Банковские реквизиты должны быть заполнены разборчиво печатными буквами. В заявлении обязательно должна присутствовать подпись. Если счет не принадлежит оформителю заказа, необходимо указать ФИО владельца счета и его паспортные данные.

При отсутствии какого-либо реквизита в заявлении на возврат денежных средств на банковский счёт не принимаются.

6.5. В связи с особенностями дистанционного способа продажи Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

6.6. При возврате товара надлежащего качества Покупатель составляет акт о возврате товара в двух экземплярах, в котором указываются:

- а) полное фирменное наименование (наименование) Продавца;
- б) фамилия, имя, отчество Покупателя;
- в) наименование товара;
- г) даты оформления заказа и передачи товара;
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) подписи продавца и Покупателя (представителя Покупателя).

Форма акта о возврате товара размещается на сайте Интернет-магазина (является Приложением к Договору-оферте).

6.7. Возврат Товара надлежащего качества осуществляется в Пункте выдачи Заказа или по Почте РФ. Покупателю необходимо заполнить Заявление на возврат товара и предварительно направить его на адрес электронной почты bibl-shop@rounb.ru. После согласования с администратором Интернет-магазина Покупатель отправляет товар вместе с оригиналом заявления и подписанным со своей стороны актом возврата товара по адресу: г. Рязань, ул. Ленина, д. 52, либо возвращает через Пункт выдачи Заказа.

6.8. Один экземпляр акта о возврате товара остается у Продавца.

6.9. При отказе Покупателя от Товара надлежащего качества Продавец должен вернуть Покупателю сумму, уплаченную Покупателем за Товар, за исключением расходов Продавца на доставку Покупателю возвращенного Товара.

6.10. Для ведения статистики отметка о возврате товара проставляется администратором Интернет-магазина на сайте.

7. Услуги сторонних организаций

7.1. Продавец вправе использовать услуги сторонних организаций для выполнения своих обязательств перед Покупателем, а также для обеспечения дополнительного сервиса.

8. Конфиденциальность и защита персональной информации

8.1. Конфиденциальность и защита персональной информации регулируются Политикой Конфиденциальности и законодательством Российской Федерации о защите персональных данных.

8.2. Политика Конфиденциальности размещается на сайте Интернет-магазина.

8.3. Предоставляя свои персональные данные при регистрации на сайте, Покупатель соглашается на их обработку Продавцом, а также на их передачу третьим лицам, связанным с Продавцом договорными отношениями в рамках осуществления интернет-продажи для исполнения обязательств перед Покупателем (услуги почтовой доставки, осуществление онлайн-платежей и пр.). Передача персональных данных третьим лицам вне целей исполнения обязательств перед Покупателем запрещена.

8.4. Если Покупатель не желает, чтобы его персональные данные обрабатывались, то он должен обратиться через форму Обратной связи на Сайте Продавца. В таком случае вся полученная от Покупателя информация (в том числе логин и пароль) удаляется из Покупательской базы Продавца и Покупатель не сможет размещать Заказы на Сайте. Для идентификации Покупателя, Продавец может запросить дополнительную информацию, такую как: полные ФИО покупателя, логин и пароль к доступу на Сайт, информацию о

последних сделанных заказах Покупателем, либо запросить письменное заявление в электронном виде от Покупателя на удаление его персональных данных с сайта Продавца. Удаление информации производится в течение 10 рабочих дней с момента получения заявления от Покупателя.

8.5. Информация, предоставленная Покупателем, используется:

- для регистрации Покупателя на Сайте;
- для выполнения своих обязательств перед Покупателем, включая передачу информации третьим лицам, задействованным в процессе выполнения Заказа и исполнения других условий договора;
- для оценки и анализа работы Сайта;
- для информирования Покупателя о проводимых Продавцом акциях (при получении согласия на получение сообщений информационно-рекламного характера)

8.6. Продавец вправе направлять Покупателю сообщения рекламного-информационного характера в случае согласия Покупателя.

8.7. Продавец вправе использовать технологию "cookies". "Cookies" не содержат конфиденциальную информацию и не передаются третьим лицам.

8.8. Продавец не несет ответственности за сведения, предоставленные Покупателем на Сайте в общедоступной форме.

8.9. За разглашение конфиденциальной информации и персональных данных Покупателя сотрудники ГБУК РО «Библиотека им. Горького» несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Положению об организации работы
интернет-магазина ГБУК РО «Библиотека им. Горького»

АКТ О ПОЛУЧЕНИИ ЗАКАЗА ПОКУПАТЕЛЕМ В ПУНКТЕ ВЫДАЧЕ ЗАКАЗОВ

Государственное бюджетное учреждение культуры Рязанской области «Рязанская областная универсальная научная библиотека имени Горького», именуемое в дальнейшем Продавец, в лице _____, действующего (ей) на основании передал(а) _____, (фамилия, имя, отчество Покупателя) именуемому (ей) в дальнейшем Покупатель, _____, (наименование товара(-ов) полностью) приобретённый в Интернет-магазине Продавца по № заказа _____ от «__» _____ 20__ г. стоимостью _____ рублей __ копеек в Пункте выдачи Заказов по адресу: 390000, г. Рязань, ул. Ленина, д. 52. «__» _____ 20__ г. (дата передачи товара)

Подписи Сторон:

Покупатель:

Продавец:

(ФИО полностью, подпись)