

«Пользовательское соглашение»

Администрация сайта именуемая далее «Администрация» публикует настоящее Пользовательское соглашение, далее «Пользовательское соглашение», либо «Договор», представляющее собой публичную оферту в отношении пользователей Сайта tn-tours.com, далее «Пользователь».

Перед акцептом настоящего Пользовательского соглашения просим вас внимательно ознакомиться с изложенными ниже условиями пользования. Пользуясь услугами Администрации, вы понимаете изложенные в настоящем Пользовательском соглашении условия и обязуетесь соблюдать их. Если вы не согласны с какими-либо пунктами Пользовательского соглашения, либо они вам не ясны, то вы обязаны отказаться от использования услуг Администрации. Пользование услугами Администрации без согласия с условиями настоящего Пользовательского соглашения не допускается. Настоящее Пользовательское соглашение вступает в силу с момента его акцепта Пользователем.

1. Термины и определения

1.1. Администрация – Администрация сайта tn-tours.com, предоставляющая свой сайт Пользователям для целей поиска и заказа предоставляемых Организаторами услуг.

1.2. Акцепт - полное и безоговорочное принятие Пользователем условий настоящего Пользовательского соглашения путем использования сайта Администрации для целей заказа услуг, предоставляемых Организаторами.

1.3. Бронирование – резервирование услуги с намерением в будущем ей воспользоваться.

1.4. Заказ – заявка Пользователя на приобретение услуг Организатора на Сайте, оформленная посредством электронной формы на Сайте самим Пользователем.

1.5. Организатор (Организатор экскурсии или Организатор трансфера) – юридическое или физическое лицо, фактически осуществляющие организацию и исполнение заказанных Пользователем через Сайт услуг.

1.6. Контент – наполнение и оформление Сайта в виде текстов, анонсов, рисунков, фото, видео и прочих материалов.

1.7. Клиент – любое физическое или юридическое лицо, заказывающие или намеревающиеся заказать услуги Организатора.

1.8. Онлайн-бронирование – резервирование услуги на сайте tn-tours.com с использованием программно-аппаратных и информационных средств сайта.

1.9. Сайт – официальный сайт Администрации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», расположенный по адресу: tn-tours.com

1.10. Соглашение (Пользовательское Соглашение) – настоящее Пользовательское Соглашение, регулирующее отношения между Сайтом и Пользователем (Клиентом) на протяжении всего периода предоставления Пользователю доступа к услугам на Сайте.

1.11. Стороны - Администрация и Пользователь совместно.

1.12. Персональная информация Пользователя - персональная информация, которую пользователь предоставляет о себе самостоятельно при создании Заказа на предоставление услуг или в процессе использования сайта.

1.13. Пользователь Сайта (Пользователь, Зарегистрированный Пользователь, Заказчик) – любое физическое или юридическое лицо (представитель юридического лица), пользующееся информацией или услугами, размещенными на Сайте.

1.14. Услуги Сайта – комплекс посреднических действий и информационных услуг Администрации Сайта tn-tours.com по бронированию услуг Организатора для Пользователя.

2. Акцепт Пользовательского соглашения

2.1. Акцептом Пользовательского соглашения признается использование сайта Администрации для целей заказа услуг, предоставляемых Организаторами.

2.2. Не допускается акцепт настоящего Пользовательского соглашения под условиями, либо с оговорками.

2.3. Акцепт настоящего Пользовательского соглашения возможен при одновременном соблюдении следующих условий:

2.3.1. Внимательное прочтение Пользователем всех условий настоящего Пользовательского соглашения.

2.3.2. Согласие Пользователя соблюдать все условия настоящего Пользовательского соглашения.

2.3.3. Согласие Пользователя с обработкой его персональных данных Администрацией и Организаторами на условиях, предусмотренных настоящим Пользовательским соглашением.

3. Предмет Пользовательского соглашения

3.1. Предметом настоящего Договора является предоставление Пользователю доступа к расположенному на Сайте Контенту, услугам Сайта. Услуги сайта включают в себя возможность использования

Сайта для непосредственного бронирования услуг, предоставляемых Организаторами.

3.2. Пользователь понимает, Администрация не является Организатором услуг и не несет за них ответственности, поскольку Администрация является только посредником между Пользователем (Заказчиком услуг Организаторов) и Организатором, который фактически предоставляет услуги Пользователю.

3.3. Организаторы не являются работниками или иными аффилированными Администрации лицами, а являются самостоятельными субъектами, которые несут ответственность за предоставляемые услуги. Администрация предпринимает все возможные меры с целью предоставления Пользователям возможности бронирования услуг исключительно у надежных и проверенных Организаторов, однако в случае невыполнения, либо ненадлежащего выполнения обязательств Организатором, всю ответственность за возможные последствия несут сами Организатор.

3.4. Информация, размещенная на страницах Сайта: новости, статьи, видео-, фото-контент в открытом (бесплатном) доступе и информационные материалы предоставляется Пользователю бесплатно, оплата услуг осуществляется Пользователем только при заказе конкретных услуг в соответствии с условиями, обозначенными на странице каждой услуги отдельно.

4. Порядок Заказа Услуг

4.1. Для заказа услуг Пользователь должен предварительно ознакомиться с перечнем услуг на сайте, в том числе с информацией о том, что включает в себя услуга, с информацией о стоимости услуги.

4.2. После того, как Пользователь выбрал необходимую услугу, для заказа услуги он должен зайти на страницу услуги и заполнить форму заказа услуги, указав все необходимые данные, которые отражены в форме заказа услуги. Некоторые услуги могут быть забронированы Пользователем без предоплаты по телефону, с помощью формы обратной связи на сайте, с помощью мессенджеров, социальных сетей, либо иными способами.

4.3. Обязательной для внесения в форму Заказа является следующая минимальная информация:

4.3.1. имя;

4.3.2. телефон;

4.3.3. адрес электронной почты.

4.4. В форме Заказа услуг также могут предусматриваться следующие строки для заполнения:

4.4.1. дата и (или) время поездки;

4.4.2. программа;

- 4.4.3. количество человек;
- 4.4.4. откуда вас забрать?;
- 4.4.5. номер комнаты;
- 4.4.6. В зависимости от услуги перечень обязательных полей может отличаться и содержать дополнительные поля.
- 4.5. Администрация рекомендует заполнять все строки формы заказа услуги, что позволит избежать возможных недоразумений и сэкономить время Пользователя, Администрации и Организатора услуги.

5. Информационная поддержка Пользователя

- 5.1. Пользователь дает свое добровольное согласие на информирование его обо всех действиях Администрации Сайта, связанных с бронированием услуг, в том числе о статусе выполнения Заказа, а также об иных событиях любого характера, относящихся к услугам Сайта.
- 5.2. Пользователь дает своё добровольное согласие на информирование его путем направления уведомления посредством электронной почты, указанной Пользователем при заказе услуг на Сайте, и/или SMS-уведомлений на мобильный номер телефона Пользователя, в том числе через "мессенджеры".
- 5.3. Администрация Сайта не несет ответственности за задержки, сбои, неверную или несвоевременную доставку, удаление или не сохранность каких-либо уведомлений у Пользователя. При этом Администрация Сайта оставляет за собой право повторного направления любого уведомления, в случае его неполучения Пользователем.
- 5.4. Все вопросы по информационной поддержке Пользователь может задать в рабочее время, указанное на Сайте, в службу клиентской поддержки через сервис Сайта «Online поддержка», форму обратной связи или по телефонам горячей линии.

6. Права и обязанности сторон

6.1. Пользователь обязан:

- 6.1.1. Для Бронирования услуги Организатора Пользователь обязуется предоставить достоверную и полную информацию по вопросам, предлагаемым в форме заказа услуги, и необходимую для выполнения обязательств со стороны Администрации Сайта в отношении Заказа. Пользователь обязуется поддерживать эту

информацию в актуальном состоянии и незамедлительно сообщать обо всех изменениях данных, сообщенных им в ходе заказа услуги.

6.1.2. Предоставлять по запросу Администрации сайта дополнительную информацию, которая имеет непосредственное отношение к предоставляемым услугам Сайта.

6.1.3. Соблюдать имущественные и неимущественные права авторов и иных правообладателей при использовании Сайта.

6.1.4. Избегать любых действий, в результате которых может быть нарушена конфиденциальность охраняемой законодательством государства Украина информации.

6.1.5. Не оставлять комментарии, текстовые записи и url ссылки на Сайте, которые носят рекламный характер сторонних ресурсов. В противном случае такие записи и/или комментарии будут удалены Администрацией Сайта, а IP Пользователя заблокирован.

6.1.6. Не оставлять комментарии, текстовые записи и url ссылки на Сайте и в чате вебинарной комнаты, которые вступают в противоречие с требованиями законодательства и общепринятых норм морали и нравственности. В противном случае такие записи и/или комментарии будут удалены Администрацией Сайта, а IP Пользователя заблокирован.

6.2. Пользователь обязуется не использовать Услуги Сайта с целью:

6.2.1. Выдачи себя за другого человека или представителя организации и/или сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников Сайта.

6.2.2. Побуждения к совершению противоправных действий, а также содействия лицам, действия которых направлены на нарушение ограничений и запретов.

6.2.3. Сбора, обработки и хранения персональных данных, информации о частной жизни любых лиц, и иной информации охраняемой законом.

6.2.4. Нарушения нормальной работы Сайта (spam, DDoS атаки пр.).

6.2.5. Нарушения прав несовершеннолетних лиц и/или причинение им вреда в любой форме.

6.2.6. Нарушения норм международного права.

6.3. Пользователь имеет право:

- 6.3.1. Получить круглосуточный доступ к использованию Сайта за исключением времени профилактических работ.
- 6.3.2. Получать круглосуточный доступ к услугам Сайта за исключением времени профилактических работ.
- 6.3.3. Вносить предложения по изменению функциональных возможностей Сайта. Предложения вносятся в свободной форме путем направления в службу поддержки клиентов.
- 6.3.4. Получать информацию об услугах Сайта, порядке их приобретения, оплаты и пользования путем направления вопроса в службу поддержки клиентов Сайта.
- 6.3.5. Пользоваться Сайтом исключительно в целях и порядке, предусмотренных настоящим Договором.

6.4. Пользователю запрещается:

- 6.4.1. Нарушать надлежащее функционирование Сайта любыми способами.
- 6.4.2. Использовать любые устройства, программы, процедуры, алгоритмы и методы, автоматические устройства или эквивалентные ручные процессы для доступа, приобретения, копирования или отслеживания содержания Сайта.
- 6.4.3. Несанкционированный доступ к функциям Сайта, любым другим системам или сетям, относящимся к данному Сайту, а также к любым услугам, предлагаемым на Сайте.
- 6.4.4. Любым способом обходить навигационную структуру Сайта для получения или попытки получения любой информации, документов или материалов любыми средствами, которые специально не представлены сервисами Сайта.
- 6.4.5. Выполнять обратный поиск, отслеживать или пытаться отслеживать любую информацию о любом другом Пользователе Сайта.
- 6.4.6. Нарушать систему безопасности или аутентификации на Сайте или в любой сети, относящейся к Сайту.
- 6.4.7. Использовать Сайт и его содержание в любых целях, запрещенных законодательством государства Украина, а также подстрекать к любой незаконной деятельности или другой деятельности, нарушающей права Сайта, Администрации Сайта или других лиц.

6.5. Администрация Сайта обязана:

6.5.1. Обеспечить круглосуточный доступ Пользователю к Сайту и его услугам за исключением времени проведения профилактических работ.

6.5.2. Обеспечить сохранность и конфиденциальность данных Пользователя, которые он оставил на Сайте при заказе услуги, либо в ходе дальнейшего взаимодействия Сторон.

6.6. Администрация Сайта имеет право:

6.6.1. Ограничивать доступ к Сайту Пользователю при нарушении Пользователем условий настоящего Соглашения.

6.6.2. Отказать Пользователю в предоставлении Услуг, в случае если Пользователь предоставил неверную информацию или у Администрации Сайта есть серьезные основания полагать, что предоставленная Пользователем информация неполна и/или недостоверна.

6.6.3. Изменять настоящее Пользовательское соглашение, а также изменять содержание Сайта без письменного уведомления Пользователя. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции Пользовательского соглашения на Сайте.

6.6.4. В одностороннем порядке изменять размер оплаты, взимаемый за предоставление услуг Сайта.

7. Порядок оплаты, гарантии возврата средств

7.1. Оплата Услуг производится Пользователем согласно информации, размещенной на Сайте в разделе о конкретной услуге через сервис платежной системы.

7.2. Услуги оплачиваются по факту оказания Услуги непосредственно Организатору или в порядке частичной или полной предоплаты через сервис Сайта.

7.3. Администрация Сайта вправе изменять порядок и сроки оплаты услуг без предварительного письменного уведомления Пользователя.

7.4. Администрация Сайта гарантирует возврат денежных средств за Услугу, если денежные средства внесены непосредственно через сервис платежной системы на счет Администрации Сайта, в случае отказа Пользователя от услуги. Возврат осуществляется на реквизиты с которых осуществлялось перечисление средств.

7.5. Возврат денежных средств производится в полном объеме в случае если Пользователь отказывается от Услуги за 3 (три) календарных дня до момента предоставления Услуги.

7.6. В случае если Пользователь отказывается от предоставления Услуги за 2 (два) календарных дня до момента оказания Услуги, то денежные средства подлежат возврату за вычетом понесенных расходов, размер которых составляет 50% от суммы внесенных средств.

7.7. В случае если Пользователь отказывается от предоставления Услуги за 24 часа до момента оказания Услуги, то денежные средства не подлежат возврату в связи с понесенными Организатором расходами на оказание услуги.

7.8. В случае если Услуги оплачены непосредственно Организатору, возврат денежных средств производится Организатором.

8. Интеллектуальные права

8.1. Все объекты, размещенные на Сайте, в том числе элементы дизайна, тексты, графические изображения, иллюстрации, видео, скрипты, программы и другие объекты и их подборки, являются объектами исключительных прав Администрации, и других правообладателей, все права на эти объекты защищены.

8.2. Кроме случаев, установленных настоящим Соглашением, никакой Контент не может быть скопирован (воспроизведен), переработан, распространен, отображен во фрейме, опубликован, скачан, передан, продан или иным способом использован целиком или по частям без предварительного разрешения правообладателя, кроме случаев, когда правообладатель явным образом выразил свое согласие на свободное использование Контента любым лицом.

8.3. Любое использование Сайта или Контента, кроме разрешенного в настоящем Соглашении или в случае явно выраженного согласия правообладателя на такое использование, без предварительного письменного разрешения правообладателя, категорически запрещено.

8.4. Если иное явным образом не установлено в настоящем соглашении, ничто в настоящем Соглашении не может быть рассмотрено как передача исключительных прав на Контент.

9. Персональные данные

9.1. Путем заполнения формы заказа услуг или бронированием по телефону Пользователь подтверждает, что он, передает свои персональные данные для обработки Администрации Сайта и согласен на их обработку. Пользователь уведомлен, что обработка его персональных данных будет осуществляться Администрацией Сайта и Организаторами в связи с чем, Пользователь выдает согласие на обработку следующих персональных данных: фамилии, имени (если при регистрации указаны настоящие) телефон и адреса электронной почты, а также любых иных сообщенных Администрации данных. В ходе обработки персональных данных будут совершены следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, распространение (передача, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

9.2. Персональные данные Пользователя хранятся и обрабатываются Администрацией Сайта в порядке, предусмотренном настоящим Соглашением, в течение всего срока действия Соглашения и в течение 3 (Трёх) лет с момента его прекращения.

9.3. Пользователь выражает согласие на обработку, в том числе обработку с использованием средств автоматизации, и передачу, в том числе трансграничную передачу, любым третьим лицам по выбору Администрации Сайта, персональных данных Пользователя в целях их использования в интересах Пользователя при оказании Пользователю услуг технической поддержки, а также (в обезличенном виде) в статистических, маркетинговых и иных научных целях.

9.4. Пользователь не возражает, что указанные им сведения в определенных случаях могут предоставляться уполномоченным государственным органам (к таким случаям относятся исполнение Закона, предотвращение мошенничества или готовящегося преступления, либо обеспечение безопасности Сайта).

9.5. Пользователь в любое время может отозвать свое согласие на сбор, обработку, хранение и передачу его Персональных данных. В таком случае, Стороны расторгают настоящее Соглашение в связи с отсутствием у Администрации Сайта возможности оказывать Заказчику Услуги.

9.6. Администрация Сайта принимает все необходимые меры для защиты конфиденциальности персональных данных Пользователей от несанкционированного доступа, изменения, раскрытия или уничтожения, в том числе обеспечивает постоянную внутреннюю проверку процессов сбора, хранения и обработки данных и обеспечения безопасности; обеспечивает физическую безопасность данных, предотвращая неправомерный доступ к техническим системам, обеспечивающим работу Сайта, в которых Пользователь

хранит персональные данные; предоставляет доступ к персональным данным только тем сотрудникам Организаторам или уполномоченным лицам, которым эта информация необходима для выполнения обязанностей, непосредственно связанных с оказанием Услуг Пользователю, а также эксплуатацией, разработкой и улучшением Сайта; такие лица связаны с Администрацией Сайта обязательствами по соблюдению конфиденциальности и могут подвергнуться взысканию, включая прекращение действия контракта и судебное преследование, если они нарушат данные обязательства; пользователь обрабатывает персональные данные, в том числе, передаваемые в сеансах авторизации в Сайте и сессиях использования других сервисов Сайта на серверах провайдеров услуг связи.

10. Документооборот

10.1. Электронный документооборот между Сторонами по настоящему Договору имеет юридическую силу равную юридической силе обычного письменного документооборота.

10.2. Стороны признают юридическую силу за электронными письмами – документами, направленными по электронной почте (e-mail), либо с помощью форм обратной связи на Сайте. Такие документы являются документами, составленными в простой письменной форме и подписанными аналогом собственноручной подписи (адресом электронной почты), поскольку только сами Стороны и уполномоченные ими лица имеют доступ к соответствующим средствам связи – адресам электронной почты.

11. Ответственность сторон

11.1. В рамках настоящего Договора Администрация выполняет исключительно посредническую функцию между Пользователем и Организатором, в связи с чем Администрация не несет ответственности за действия Организаторов, Администрация несет ответственность исключительно за предоставляемые непосредственно ей услуги по бронированию и заказу услуг Организаторов.

11.2. В случае наличия у Пользователя претензий, связанных с качеством оказанных Организатором услуг, Пользователь обязан предъявлять все претензии непосредственно самому Организатору.

11.3. Пользователь понимает и соглашается с тем, что содержание и результат услуг могут не соответствовать ожиданиям Пользователя.

11.4. Пользователь соглашается с тем, что предмет услуги и порядок ее предоставления может быть изменен Организатором в одностороннем порядке в случае, если оказание услуги на первоначально оговоренных условиях невозможно, либо затруднено в силу объективных причин, в частности в случае плохой погоды, проведения национальных праздников, наличия больших заторов на дорогах и т.д. Пользователь соглашается с тем, что подобное изменение условий предоставления услуг не будет считаться нарушением со Стороны Организатора, поскольку целью изменения является оказание Пользователю максимально качественной услуги.

11.5. Пользователь соглашается с тем, что Организаторы вправе отказать в оказании услуги Пользователю, в том числе ранее оплаченной услуги, в случае невозможности оказания услуги на согласованных условиях.

11.6. Администрация вправе отказать Пользователю в предоставлении своих услуг в случае нарушения Пользователем при заказе услуг действующего законодательства, либо общепринятых правил и норм поведения (использование ненормативной лексики, оскорбления и т.д.).

11.7. Администрация ни при каких обстоятельствах не несет ответственности за любой косвенный, случайный, неумышленный ущерб (включая упущенную выгоду, ущерб, причиненный утратой данных), вызванный в связи с использованием Сайта или невозможностью его использования, в том числе в случае отказа работы Сайта или иного перерыва в использовании Сайта, даже если Администрация предупредила или указывала на возможность такого ущерба.

11.8. Пользователь признает и соглашается с тем, что Сайт предоставляется на условиях «как есть». Администрация не предоставляет гарантий в отношении последствий использования Сайта, взаимодействия Сайта с другим программным обеспечением.

11.9. Сайт или его элементы периодически могут быть частично или полностью недоступны по причине проведения профилактических или других работ технического характера, обеспечивающих нормальное функционирование Сайта. В таком случае Администрация не несет обязательств по уведомлению Пользователей и/или ответственности за неполучение ими информации.

11.10. Администрация не предоставляет гарантий того, что Сайт может подходить для конкретных целей использования. Пользователь признает и соглашается с тем, что результат использования Сайта может не соответствовать ожиданиям Пользователя.

11.11. Использование материалов Сайта в коммерческих и иных целях, не связанных с использованием для личных нужд без согласия Администрации не допускается.

11.12. Контент Сайта может содержать ссылки на другие ресурсы. Администрация Сайта не несет никакой ответственности за доступность этих ресурсов и за их Контент, а также за любые последствия, связанные с использованием Пользователя Контента этих ресурсов.

11.13. Во всех случаях общий размер ответственности Администрации ограничен суммой уплаченных Пользователем Администрации денежных средств.

11.14. Администрация Сайта не отвечает за возможную потерю и/или порчу данных, которая может произойти из-за нарушения Пользователем положений настоящего Соглашения, а также неправильного доступа и/или использования Услуг на Сайте.

11.15. В случае нарушения Пользователем любого из положений настоящего Соглашения Администрация Сайта вправе приостановить, ограничить или прекратить доступ к любому из разделов и/или Услугам Сайта в любое время с предварительным уведомлением или без такового, не неся ответственности за вред, который может быть причинен Пользователю.

12. Обстоятельства непреодолимой силы

12.1. Стороны не несут ответственности за полное или частичное невыполнение обязательств по настоящему Договору, обусловленное обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими помимо воли Сторон и которые нельзя предвидеть или предотвратить, а именно: землетрясение, наводнение, прочие стихийные бедствия, война, гражданская война, блокада, эмбарго, забастовка, принятие органами государственной власти актов, препятствующих исполнению договора.

12.2. Свидетельство, выданное органом местной власти, является достаточным подтверждением наличия и продолжительности действия обстоятельств непреодолимой силы.

12.3. Сторона, которая не исполняет свои обязательства вследствие обстоятельств непреодолимой силы, должна направить в течение десяти календарных дней письменное извещение другой Стороне о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по Договору.

13. Порядок изменения и расторжения договора

13.1. Настоящее Пользовательское соглашение может быть в любое время изменено Администрацией в одностороннем порядке.

14. Решение спорных вопросов

14.1. Все возникшие между Сторонами споры разрешаются путем переговоров.

14.2. Стороны пришли к соглашению, что претензионный (досудебный) порядок урегулирования споров, возникших в результате исполнения настоящего Договора, является для них обязательным.

14.3. Претензии по настоящему Договору могут быть направлены Сторонами по электронной почте.

14.4. Стороны договорились, что срок ответа на претензию составляет не более 30 календарных дней.

14.5. В случае возникновения судебного спора, спор передается на рассмотрение по месту нахождения Администрации.

15. Прочие условия

15.1. Стороны согласовали, что во всем ином, что не предусмотрено настоящим договором, будут применяться нормы действующего законодательства.

15.2. Настоящий договор содержит весь объем соглашений между сторонами в отношении предмета настоящего договора, которые отменяют и делают недействительными все другие обязательства или представления, которые могли быть приняты или сделаны сторонами в устной или письменной форме до заключения настоящего договора.

15.3. Любая из сторон вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Соглашения, уведомив другую Сторону за 3 (три) рабочих дня путем направления сообщения средствами электронной связи. Электронный адрес Пользователя указывается при регистрации. Уведомить Администрацию Сайта о желании расторгнуть соглашение можно через форму обратной связи на Сайте.

15.4. Настоящий Договор в виде Пользовательского соглашения заключается в офертно-акцептной форме без подписания отдельного письменного документа.