

1. Общие положения

1.1. Настоящее пользовательское соглашение (далее - Соглашение) является официальным, публичным и безотзывным предложением (публичной офертой) между ООО «Судоходная компания «ДонТур» (далее – Исполнитель) и любым лицом (далее – Пользователь), использующим сайт Исполнителя для приобретения электронных билетов на часовые речные прогулки.

1.2. Продажа билетов осуществляется на сайте в сети Интернет <https://www.dontour.ru> (далее – Сайт) с использованием электронной платежной системы Uniteller.

1.3. Приобретая билет онлайн либо общаясь с Исполнителем на Сайте в любой иной форме, Пользователь дает согласие на обработку, использование и передачу персональных данных с целью исполнения и обеспечения соблюдения условий настоящей оферты. Срок действия согласия является неограниченным.

1.4. Настоящее Соглашение в соответствии со ст. 435 Гражданского кодекса РФ является публичной офертой. При приобретении билета на Сайте Исполнителя, Пользователь считается присоединившимся к настоящему Соглашению и принявшим условия настоящей оферты и положения Соглашения (акцепт).

Акцептом оферты является полное и безоговорочное принятие настоящей Оферты путем оплаты Заказчиком стоимости услуг Исполнителя (п. 2.1 Оферты).

1.5. Настоящее Соглашение, заключаемое путем акцепта настоящей оферты, не требует двустороннего подписания и действительно в электронном виде.

1.6. Использование материалов и функций Сайта Исполнителя регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации.

1.7. Любые изменения в билетах, отказ от услуг, их возврат, равно как и другие условия оказания услуг регламентируются действующим законодательством Российской Федерации, в том числе положениями Федерального закона «О защите прав потребителей», Правилами оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте (утверждены Постановлением Правительства РФ от 06.02.2003 г. №71) и Правилами перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте (утверждены Приказом Минтранса России от 05.05.2012 г. №140).

1.8. Указанные условия настоящего Соглашения (оферты) действительны на протяжении сезона навигации, установленного Исполнителем (с мая по сентябрь). 1.9. В случае отсутствия согласия Пользователя с каким-либо пунктом настоящего Соглашения, Исполнитель предлагает отказаться от совершения действий, необходимых для акцепта.

2. Предмет Соглашения

2.1. Исполнитель оказывает услугу по предоставлению часовой речной прогулки по Дону на собственных теплоходах, в соответствии с условиями настоящей оферты.

2.2. В случае приобретения электронного билета, Пользователь принимает условия настоящей оферты и настоящее Соглашение считается заключенным.

3. Порядок расчетов и предоставления услуг

3.1. Система покупки билетов через сайт <https://www.dontour.ru> предоставляет услуги покупки билетов на рейсы собственных теплоходов.

3.2. После подтверждения покупки Пользователь автоматически переходит на страницу сервера системы электронных платежей Uniteller, где необходимо ввести данные платежной карты,

после чего будет проведена авторизация карты и заблокирована сумма, соответствующая стоимости заказа.

3.2.1. Гарантии безопасности

Безопасность процессинга Uniteller подтверждена сертификатом стандарта безопасности данных индустрии платежных карт PCI DSS. Надежность сервиса обеспечивается интеллектуальной системой мониторинга мошеннических операций, а также применением 3D Secure - современной технологией безопасности интернет-платежей.

Данные Вашей карты вводятся на специальной защищенной платежной странице. Передача информации в процессинговую компанию Uniteller происходит с применением технологии шифрования TLS. Дальнейшая передача информации осуществляется по закрытым банковским каналам, имеющим наивысший уровень надежности.

Uniteller не передает данные Вашей карты магазину и иным третьим лицам!

Если Ваша карта поддерживает технологию 3D Secure, для осуществления платежа, Вам необходимо будет пройти дополнительную проверку пользователя в банке-эмитенте (банк, который выпустил Вашу карту). Для этого Вы будете направлены на страницу банка, выдавшего карту. Вид проверки зависит от банка. Как правило, это дополнительный пароль, который отправляется в SMS, карта переменных кодов, либо другие способы.

В случае отказа в авторизации карты, рекомендуем обратиться в отдел продаж по тел. 8 (863) 3 – 226 – 226, режим работы пн – вс с 9.00 до 18.00 для покупки билетов либо в кассы 19, 20, 21, 23 причалов по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Береговая 12, режим работы пн – пт с 10.00 до 21.00, сб – вс с 9:00 до 21:00 (режим работы может измениться в зависимости от сезона навигации).

3.3. Стоимость услуг в системе указывается в рублях. При этом валютой списания денежных средств с банковской карты Пользователя всегда является Российский рубль.

3.4. Пользователь может приобрести через Сайт не более 9 (девяти) электронных билетов. Для группы от 10 (десяти) человек купить билеты можно только через отдел продаж либо в кассах 19, 20, 21, 23 причалов.

3.5. Приобретенные билеты направляются Исполнителем на электронный адрес Пользователя, указанный при заполнении соответствующей формы.

3.6. Приобретать билет онлайн необходимо минимум за час до планируемого времени отправления теплохода в рейс, в целях минимизации риска неполучения билета на указанный адрес электронной почты.

3.7. Детям до 6 лет включительно билет предоставляется бесплатно при сопровождении взрослым, приобрести отдельный билет не нужно.

3.8. Пользователь может приобрести подарочный сертификат на речные часовые прогулки на катерах и теплоходах Исполнителя только через отдел продаж либо в кассах 19, 20, 21, 23 причалов.

3.9. После приобретения сертификата на часовую прогулку на катере необходимо предварительно забронировать дату, не позднее чем за 24 часа, предполагаемой прогулки, позвонив по тел.8-903-406-45-00 либо 8 (863) 3 – 226 – 226.

3.10 Для получения посадочного билета необходимо обратиться в кассы 19, 20, 21, 23 причалов.

3.11 Обмен сертификата на услуги компании производится при изъятии данного сертификата.

3.12 Обмен сертификата на услуги компании производится по фиксированной стоимости и не зависит от стоимости услуги на момент предъявления.

3.13 Остаток количества часовых прогулок на катере после совершения поездки аннулируется.

3.14 Остаток количества часовых прогулок на теплоходе после совершения поездки аннулируется.

3.15. Сертификат на часовые прогулки на теплоходах действителен на все теплоходы, кроме "Мельник" и "Капитан Харитонов" до 30 сентября текущего года.

3.16. Сертификат на катера действителен до 30 сентября текущего года.

4. Права и обязанности

4.1. Исполнитель обязуется предоставить всю информацию о расписании и прочих условиях выполнения рейсов по перевозке пассажиров, достаточные Пользователю для покупки билетов.

4.2. Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения или дополнения в условия настоящего Соглашения без какого-либо предварительного уведомления Пользователя. Пользователь должен самостоятельно периодически, а также при оформлении каждого нового заказа просматривать данный документ на предмет внесения изменений.

4.3. Исполнитель имеет право отказаться от исполнения Соглашения в случае нарушения Пользователем порядка оплаты или не предоставления Пользователем существенных сведений, необходимых для приобретения билетов.

4.4. Пользователь обязуется произвести своевременную оплату билетов в соответствии с условиями настоящего Соглашения.

4.5. Пользователь обязуется соблюдать условия настоящего Соглашения, а также Правила поведения пассажиров на борту теплоходов (Приложение No1).

4.6. Пользователь обязуется прибыть на посадку на теплоход за 15 (пятнадцать) минут до объявленного времени отправления теплохода в рейс.

5. Расторжение Соглашения и возврат билетов

5.1. После Акцепта Пользователем настоящее Соглашение может быть изменено или расторгнуто по взаимному согласию или по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5.2. К возврату принимаются билеты, приобретенные на сайте [https:// www.dontour.ru](https://www.dontour.ru), не прошедшие валидацию на рейс.

5.3. Возврат стоимости билетов производится при обращении Пользователя в следующем порядке:

- по адресу электронной почты Исполнителя - info@dontour.ru. К обращению должен прилагаться собственноручно заполненный и отсканированный бланк заявления, включающий необходимую информацию для осуществления возврата средств: ФИО плательщика, банковские реквизиты, номер билета, дата приобретения билета и причина возврата;

- при обращении в кассы 19, 20, 21, 23 причалов.

5.4. Возврат стоимости билетов производится по реквизитам, указанным Пользователем в своем заявлении. Поступление денежных средств осуществляется в срок до 14 рабочих дней (обычно, 5 дней).

5.5. В случае отмены рейса, при обращении Пользователя, Исполнитель производит возврат полной стоимости приобретенного билета.

5.6. В случае опоздания на рейс теплохода, Пользователь имеет право использовать приобретенный билет до конца сезона навигации (с мая по сентябрь).

5.7. Возврат денежных средств за неиспользованные билеты возможен до конца сезона навигации до 30 сентября текущего года. С 1 октября текущего года возврат средств не осуществляется.

5.8. Подарочный сертификат на часовые прогулки на теплоходах и катерах не подлежит обмену на деньги ни полностью, ни частично.

5.9. В случае утери сертификат не подлежит восстановлению.

6. Ограничение ответственности

6.1. Исполнитель не несет ответственность за убытки, причиненные Пользователю, в связи с его виновными действиями/бездействием, к которым, в частности, относятся: - неявка или опоздание пассажира к отправлению рейса;

- ошибки Пользователя при вводе на Сайте информации о пассажирах, а равно неверный выбор даты и/или времени отправления, рейса, маршрута, пункта отправления и/или прибытия и других существенных условий перевозки;

- предоставление Исполнителю недостоверной информации, необходимой для оформления билетов; - пропуск установленного срока осуществления оплаты заказа;

- нарушение действующего законодательства Российской Федерации.

6.2. Исполнитель прилагает все возможные усилия для обеспечения нормальной работоспособности Сайта, однако не несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, а также возможные убытки, возникшие в том числе, но не ограничиваясь, в результате:

- неправомерных действий третьих лиц, направленных на нарушение информационной безопасности или нормального функционирования Сайта;

- сбоев в работе Сайта, вызванных ошибками в коде, компьютерными вирусами и иными посторонними фрагментами кода в программном обеспечении Сайта;

- отсутствия (невозможности установления, прекращения и пр.) интернет-соединений между сервером Исполнителя и сервером Сайта;

- проведения государственными и муниципальными органами, а также иными организациями мероприятий в рамках СОПМ (Системы оперативно-розыскных мероприятий);

- установления государственного регулирования (или регулирования иными организациями) хозяйственной деятельности коммерческих организаций в сети интернет и/или установления указанными субъектами разовых ограничений, затрудняющих или делающих невозможным исполнение Соглашения или его части; - других случаев, связанных с действиями (бездействием) третьих лиц, направленными на ухудшение общей ситуации с использованием сети Интернет и/или компьютерного оборудования, существовавшей на момент заключения Соглашения, так же любых других действий, направленных на Сайт и на третьих лиц;

- выполнения работ Исполнителем на Сайте, а именно: Исполнитель имеет право производить профилактические работы в программно-аппаратном комплексе Сайта с временным приостановлением работы Сайта по возможности в ночное время и максимально сокращая время неработоспособности Сайта. В случае наступления форс-мажорных обстоятельств, а также аварий или сбоев в программно-аппаратных комплексах третьих лиц, сотрудничающих с Исполнителем или действий (бездействий) третьих лиц, направленных на приостановку или

прекращение функционирования Сайта, возможна приостановка работы Сайта без какого-либо уведомления Пользователя.

6.3. Исполнитель не гарантирует и не обязан гарантировать, что программное обеспечение Сайта не содержит ошибок и/или компьютерных вирусов или посторонних фрагментов кода. Исполнитель предоставляет возможность Клиенту пользоваться программным обеспечением Сайта «как оно есть», без каких-либо гарантий со стороны Исполнителя.

6.4. Исполнитель не несёт ответственность за какие-либо непрямые, прямые, фактические или косвенные убытки, включая упущенную выгоду, убытки, возникшие в результате использования или невозможности использования информации сайта и его услуг, убытки в результате использования надёжности информации, даже если Исполнитель был предупрежден о возможности подобных убытков.

7. Форс-Мажор

7.1. Стороны освобождаются от ответственности за частичное или полное неисполнение принятых на себя настоящим Соглашением обязательств, если это невыполнение явилось следствием действия обстоятельств непреодолимой силы, возникших после заключения настоящего договора.

7.2. В целях настоящего Соглашения к обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: пожар, стихийные бедствия, военные операции любого характера, эпидемия, ограничение судоходства из-за образования льда в акваториях Азовского моря и реки Дон, акты законодательной и исполнительных властей, препятствующие исполнению обязательств, изменения иммиграционной политики, террористические акты, иные обстоятельства вне разумного контроля сторон. Срок исполнения обязательств отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если эти обстоятельства будут продолжаться более 14 дней, каждая из сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему Соглашению, и в этом случае ни одна из сторон не будет иметь права на возмещение другой стороной возможных убытков.

8. Прочие условия:

8.1. Все споры и разногласия, которые возникают из условий настоящего Соглашения или в связи с ним, стороны договорились решать путем проведения переговоров. В случае недостижения согласия, спор передается в суд по месту нахождения Исполнителя.

8.2. Пользователь самостоятельно определяет перечень организационных и программных (для ЭВМ) средств для сохранения в тайне своей учетной информации, полученной при приобретении билетов на Сайте, и обеспечения санкционированного доступа к ней. Исполнитель не несет ответственность за убытки, причиненные Пользователю в результате разглашения третьим лицам учетной информации Пользователя, произошедшего не по вине Исполнителя.

8.3. Пользователь согласен с тем, что при вводе данных для покупки электронного билета Исполнитель оставляет за собой право рассылки информационных сообщений на указанный электронный адрес. Сервис рассылки обеспечивает полную сохранность личной информации и ни при каких условиях не передает эту информацию третьим лицам. Для отписки от рассылки сообщений необходимо отправить письмо на электронный адрес Исполнителя - info@dontour.ru.

9. Заключительные положения

9.1. Настоящее Соглашение (Оферта) становится действительным после размещения на Сайте.

9.2. Новые положения Соглашения (Оферты), изменения и прекращение становятся действительными с момента размещения их на Сайте, если иной срок не указан в самих изменениях или объявлении о них.

9.3. Действующая редакция Оферты и всех приложений к ней всегда находится на Сайте в публичном доступе по адресу: <https://www.dontour.ru>

10. Реквизиты Исполнителя

ООО «Судоходная компания «ДонТур», ИНН 6164260129, ОГРН 1076164000758, юридический адрес: 344002, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Береговая, зд.12, стр.3, помещ.2, info@dontour.ru, телефон для связи: 8 (863) 3 – 226 – 226.

Приложение No1 к пользовательскому соглашению (Оферте)

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПассажиРОВ НА БОРТУ ТЕПЛОХОДОВ СУДОХОДНОЙ КОМПАНИИ "ДОНТУР"

1. Пассажиры обязаны соблюдать на борту общественный порядок, требования по обеспечению безопасности плавания, правила пожарной безопасности капитана теплохода и настоящие правила. На протяжении всего речного круиза пассажиры обязаны выполнять требования внутреннего распорядка и распоряжения капитана теплохода.
2. Пассажиры обязаны прибыть своевременно на надлежащий причал не менее чем за 15 минут до отправления теплохода. В случае опоздания, возврат билета осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ.
3. Курение на судне запрещено в соответствии с Федеральным законом No 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотин содержащей продукции».
4. Теплоход оснащен необходимым оборудованием для обеспечения безопасности плавания и полностью соответствует всем действующим в РФ стандартам судоходства и охраны жизни на воде. Теплоход оборудован средствами навигации и радиосвязи. За всеми теплоходами, находящимся в акватории Ростовского порта, осуществляется контроль и поддерживается постоянная радиосвязь.
5. Судно обеспечено необходимыми спасательными приборами, спасательными жилетами и спасательными кругами, которые находятся на крыше, на верхней и нижней палубах и по бортам судна. На каждом таком месте имеются соответствующие маркировки. Численность спасательных средств соответствует нормам снабжения.
6. В экстренных случаях эвакуация пассажиров с борта судна осуществляется силами экипажа под руководством капитана. Обо всех необходимых действиях пассажиры будут оповещены по судовой радиотрансляционной сети.
7. В соответствии с Федеральным законом РФ No16-ФЗ «О транспортной безопасности», при посадке на судно, пассажир должен пройти в зону транспортной безопасности через контрольно-пропускной пункт, оснащенный видеонаблюдением, предъявив сотруднику подразделения транспортной безопасности ручную кладь к досмотру. В случае обнаружения предметов, запрещенных к проносу на борт, пассажир обязан оставить их на хранение до завершения рейса. Лица, отказавшиеся от досмотра, в зону транспортной безопасности не допускаются. Отказ пассажира от досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности является основанием для расторжения договора перевозки в одностороннем порядке. Стоимость билета возвращается в полном размере.

8. Пассажиры, взявшие с собой несовершеннолетних детей, несут за них полную ответственность.
9. Администрация теплохода ответственность за сохранность личных вещей пассажиров не несет.
10. В случае обнаружения подозрительных, бесхозных вещей и предметов, пассажир должен немедленно сообщить об этом любому члену экипажа судна.
11. На палубах и трапах во время и после дождя пассажирам необходимо соблюдать особую осторожность: при сильной качке не рекомендуется стоять у бортов или выходить на открытую палубу.
12. По окончании рейса, при полной остановки судна, все пассажиры обязаны покинуть судно в течение 10 минут.
13. Пассажиры должны внимательно изучить правила поведения на судне и при экстренной ситуации знать места расположения спасательных жилетов.

ПРИ НАХОЖДЕНИИ НА БОРТУ СУДНА ПАССАЖИРАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Начинать посадку или высадку до полной швартовки судна и подачи трапа.
2. Самовольно перемещаться с борта судна на причал или в обратном направлении не по трапу.
3. Выходить на не огражденную площадку вдоль всего корпуса судна (привальный брус).
4. Самостоятельно открывать двери служебных помещений судна. Входить и находиться в служебных помещениях, имеющих таблички "Вход воспрещен" и в местах, где расположены судовые устройства и механизмы. Все двери служебных помещений имеют соответствующую маркировку.
5. Бросать за борт мусор и любые иные предметы. Для сбора мусора на судне установлены специальные урны при входе, на открытых палубах и в туалетах.
6. Прыгать в воду с борта судна, наклоняться за борт через поручни ограждения палубы, а на стоянках - купаться в неустановленных для этого местах.
7. Перевозить в помещениях судна предметы, имеющие габаритные размеры свыше 180 см или суммарной длиной по периметру более 260 см.
8. Проносить на борт теплохода еду и напитки.
9. Входить на теплоход в состоянии алкогольного опьянения.
10. Проносить на борт теплохода животных без специальных клеток контейнеров и ветеринарно-санитарных документов.
11. Кормить птиц и иных животных с борта теплохода.
12. Проносить на борт судна вещи, относящиеся к категории опасных и нелегальных (сжатые газы, едкие, взрывчатые и горючие вещества, оружие, наркотики, радиоактивные материалы, яды и т.п.).
13. Использовать огневые и пиротехнические средства на судне (факелы, петарды, фейерверки, бенгальские огни, звуковые и огневые ракеты и т.п.).
14. Использовать автономные источники света на открытых палубах в темное время суток (фонари, лампы, прожектора, лазеры, вспышки фотоаппаратов и т.п.).

15. Самостоятельно включать, выключать свет в пассажирских салонах общего пользования или изменять интенсивность освещения. Для этого пассажиру следует обращаться к экипажу судна.

16. Размещать в судовых помещениях материалы рекламного характера, а также, прикреплять любые материалы в судовых помещениях к стенам, потолку и полу.

17. Заходить и находиться на территории барной стойки, а также размещать на территории бара любые предметы.

18. Создавать ситуации, угрожающие безопасности плавания или жизни и здоровью пассажиров, а также персонала. Не допускается сквернословить, допускать реплики, унижающие честь и достоинство окружающих лиц, а также применение насилия.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА НА БОРТУ СУДНА:

1. За нарушение общественного порядка на судне, порчу судна и судового имущества виновные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

2. В отношении правонарушителей предусмотрено применение следующих санкций:

2.1. Прекращение отпуска алкогольных напитков пассажиру, находящегося в состоянии алкогольного опьянения, любой другой интоксикации, либо в ином неадекватном, болезненном или возбужденном состоянии.

2.2. Применение мер принуждения к лицу, отказавшемуся выполнять распоряжения капитана судна.

2.3. Удаление правонарушителя с борта судна путем высадки в ближайшем пункте остановки, а в случае совершения судном вынужденной остановки по вине правонарушителя, возмещению подлежат дополнительные расходы, понесенные в результате установленного правонарушения, в том числе с передачей пассажира в органы внутренних дел.

2.4. Возмещение пассажиром или фрахтователем судна материального ущерба, причинённого вследствие порчи имущества.