

Данный документ регламентирует взаимоотношения клиента, совершающего платеж с использованием банковских карт VISA и Mastercard и обслуживаемого компанией Web Forecast LLP на страницах в домене astrostar.ru. Клиенты, обслуживаемые Web Forecast LLP всегда видят на страницах оплаты уведомление об обслуживании и ссылку на данный документ.

Содержание документа:

1. Пользовательское соглашение
2. Правила проведения консультаций
3. Политика возврата средств
4. Информация о безопасности платежей с использованием банковских карт
5. Уведомление об использовании файлов cookies

1. Пользовательское соглашение

1. Общие положения.

На условиях настоящего Пользовательского Соглашения, далее «Соглашение», компания Web Forecast LLP, зарегистрированная по адресу 29/30 Fitzroy Square, London, United Kingdom, W1T 6LQ (далее по тексту – Администратор) предоставляет Пользователям право доступа и использования Сервисов на Ресурсах Администратора и партнеров Администратора. Все существующие на данных Ресурсах Сервисы, а также любое изменение их и/или добавление новых, в том числе изменение их стоимости, является предметом настоящего Соглашения.

Термины и определения

1.1. Администратор – компания Web Forecast LLP, зарегистрированная по адресу 29/30 Fitzroy Square, London, United Kingdom, W1T 6LQ.

1.2. Ресурсы – совокупность интернет-сайтов, мобильных приложений, а также ресурсы третьих лиц - партнеров Администратора, на которых Пользователям доступны специальные клиентские Сервисы Администратора.

1.3. Пользователь – физическое лицо, достигшее 18 (восемнадцати) лет, принимающее условия настоящего Пользовательского соглашения, обладающее полной дееспособностью, имеющее свой собственный адрес электронной почты или номер мобильного телефона, доступ к которым находится в его распоряжении, обратившееся за получением Сервисов Администратора.

1.4. Консультация – информационная услуга или информационный продукт, предоставляемый экспертами-консультантами или Администратором на основе оплаченной заявки Пользователя, и предоставляемая Пользователю на Ресурсах на условиях индивидуального ограниченного доступа.

1.5. Сервис – совокупность программных средств, предоставляющих функциональные возможности для доступа Пользователя к информационным материалам, взаимодействия с информационными продуктами, а также для формирования заявок на предоставление Консультаций и получения таких Консультаций на Ресурсах.

1.6. Доступ к Сервису - возможность воспользоваться Сервисами Пользователям, зарегистрированными на Ресурсах Администратора.

Настоящее соглашение вступает в силу с момента выражения Пользователем согласия со всеми условиями Соглашения.

Действия Пользователя, направленные на использование Сервисов являются безусловным и полным принятием условий настоящего Пользовательского соглашения. Регистрация Пользователя на сайте, в мобильном приложении или на ином Ресурсе Администратора является выражением письменного согласия со всеми условиями Соглашения и подтверждением факта заключения договора на оказание услуг между Администратором и Пользователем на условиях настоящего Соглашения.

Администратор не гарантирует 100 % непрерывной, быстрой, надежной и безошибочной работы Сервисов и Ресурсов.

2. Предмет Пользовательского соглашения.

2.1. В рамках настоящего Соглашения Администратор обязуется предоставлять Пользователю бесплатные и платные информационные сервисы и услуги.

2.2. Расценки на оказываемые Услуги устанавливаются Администратором индивидуально, или в соответствующих разделах на Сайте Администратора.

2.3. Комиссии на оплату Услуг устанавливаются платежными организациями, осуществляющими функции приема платежей в интересах Администратора.

3. Условия и порядок предоставления Услуг

3.1. Для получения услуг с помощью Ресурсов Администратора Пользователь должен сформировать заявку путем заполнения предложенной формы или публикации ответов на предлагаемые вопросы в переписке на Ресурсе, либо переходя по ссылке из электронного письма, предлагающего воспользоваться одним из Сервисов.

Администратор не несет ответственности перед Пользователем за действия третьих лиц, в том числе за нарушения положений ФЗ «О персональных данных». Заполнение форм и передача персональных данных означает полное согласие Пользователя с положениями настоящей оферты, а также согласие Пользователя на осуществление Администратором обработки его персональных данных.

3.2. Заказ и оплата услуг Администратора Пользователем на Ресурсе Администратора или на сайтах третьих лиц означает, что настоящее предложение (оферта) Пользователем принято и между Администратором и Пользователем заключен договор об оказании информационных услуг.

3.3. После формирования заявки и предоставления необходимых для оказания консультации данных на Ресурсе Администратора, Пользователь производит предоплату в размере 100% стоимости Услуги способами, указанными в качестве методов оплаты, обслуживаемых Администратором.

3.4. После заключения договора и получения 100% предоплаты стоимости оказания Услуги Исполнитель оказывает Пользователю услуги путем публикации Консультации или информационного продукта в ответ на заявку Пользователя на странице с индивидуальным доступом. В случае, если предоставленных Пользователем данных недостаточно для предоставления Консультации, на странице с индивидуальным доступом публикуется запрос на получение от Пользователя недостающей информации. Объем ответов Исполнителя не регламентируется.

3.5. Исполнитель оставляет за собой право оставить без ответа заявки Пользователя, которые сделаны вне рамок обозначенной в форме или согласованной с Пользователем тематики Консультации. В этом случае Исполнитель направляет Пользователю соответствующее уведомление, после получения которого Пользователь вправе направить Исполнителю скорректированную заявку на получение нового ответа, соответствующую заявленной тематике Консультации.

3.6. Публикация ответа (Консультации или информационного продукта) по заявке Пользователя и направление Исполнителем Пользователю оповещения о публикации данных ответов означает, что информационные услуги по настоящему Договору оказаны надлежащим образом.

4. Обязанности сторон:

4.1. Обязанности Пользователя

В целях надлежащего исполнения условий настоящего Договора, Пользователь обязан:

4.1.1. Соблюдать положения действующего законодательства, настоящего Договора и иных специальных документов Администратора;

4.1.2. Корректно выполнить процедуру регистрации на Ресурсах Администратора.

4.1.3. Не использовать предоставленные Администратором ответы (идеи) с целью извлечения прибыли путем их тиражирования и многократного воспроизведения (публикации в прессе и других изданиях, публичные выступления и т.п.) и иными способами.

4.1.4. Соблюдать авторские права Администратора и иных правообладателей, не копировать и не передавать третьим лицам какую-либо часть информационного наполнения Ресурсов Администратора. Не использовать Сервисы Администратора в целях, нарушающих авторские права третьих лиц.

4.1.5. До момента использования Сервисов Администратора ознакомиться с содержанием настоящей оферты и расценками на услуги Администратора, указанными на Ресурсах Администратора.

4.1.7. Самостоятельно обеспечивать техническую возможность пользования Сервисами Администратора со своей стороны, а именно:

- Надлежащий доступ к сети Интернет;

- Наличие современного аппаратного (компьютер, планшет или смартфон) и программного обеспечения (интернет-браузер), позволяющего использовать Ресурсы Администратора.

4.1.8. Своевременно производить оплату Услуг и сохранять документы, подтверждающие оплату, как минимум, в течение всего периода пользования Сервисами Администратора.

4.2. Пользователю Сервисов интернет-ресурса Администратора запрещается:

4.2.1. Использовать программное обеспечение и осуществлять действия, направленные на нарушение нормального функционирования Ресурсов Администратора и его Сервисов.

4.2.2. Загружать, хранить, публиковать, распространять и предоставлять доступ или иным образом использовать вирусы и другие вредоносные программы.

4.2.3. Использовать автоматизированные скрипты (программы) для сбора информации на Ресурсах Администратора.

4.2.4. Осуществлять незаконные сбор и обработку персональных данных других лиц.

4.2.5. Осуществлять (пытаться получить) доступ к каким-либо услугам иным способом, кроме как через интерфейс, предоставленный Администратором.

4.2.6. Воспроизводить, дублировать, копировать, продавать, осуществлять торговые операции и перепродавать Услуги Сервисов Администратора для каких-либо целей.

4.3. Администратор обязуется:

4.3.1. Предоставить доступ зарегистрированному Пользователю к Сервисам и Ресурсам Администратора;

4.3.2. Предоставить Пользователю Консультации или информационные продукты в письменном виде согласно полученной заявке и на основе полученных от Пользователя персональных данных;

4.3.3. Не разглашать данные о Пользователях или о результатах консультирования и не предоставлять третьим лицам доступ к этой информации, если на подобные действия не получено особое согласие Пользователя и если не имеется судебное решение на этот счет.

5. Порядок расчетов

5.1. Оплата услуг, предоставляемых Администратором, осуществляется на основе 100% предоплаты. Расчет предоставляемых Администратором услуг производится в валюте, указанной на соответствующих Ресурсах Администратора.

5.2. В случае оплаты услуг в иной валюте, чем указана на соответствующем Ресурсе Администратора будет производиться автоматическая конвертация суммы оплаты в валюту, указанную на Ресурсе по курсу банка, обслуживающего счета Администратора.

5.3. Администратор использует независимые финансовые организации (платежные системы) для приема платежей в свою пользу. Поэтому все условия оплаты услуг Администратора и возврата средств должны учитывать действующие правила финансовой организации, обеспечивающей конкретный платеж за услуги Администратора.

6. Форс-мажор

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств по Договору, если это неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажорных обстоятельств).

6.2. К обстоятельствам непреодолимой силы относятся: землетрясение, наводнение, пожар, эпидемия, любое другое стихийное бедствие, акты и иные действия государственных органов, война и военные действия, несанкционированный взлом электронной информации и программного обеспечения, нарушения нормальной работы Ресурсов Администратора, а также сбой в работе или полный выход из строя технического оборудования, возникшие не по вине Пользователя и не по вине Администратора.

6.3. В случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы срок исполнения сторонами своих обязательств в рамках настоящего Пользовательского соглашения отодвигается соразмерно времени, в течение которого действуют такие обстоятельства и их последствия.

7. Изменение настоящего Положения

7.1. Настоящее Положение является официальным документом Администратора. Действующая версия настоящего Положения размещена на соответствующем Ресурсе Администратора. В случае изменений условий оказания Услуг, Пользователь, оплативший Услуги до момента внесения изменений, имеет право на получение Услуг на условиях, действовавших на момент оплаты.

7.2. Администратор имеет право изменять условия настоящего Положения, корректировать действующие расценки, публикуя уведомления о таких изменениях на соответствующем Сайте не менее чем за 1 (один) день до вступления изменений в силу. Любое изменение расценок не касается уже оплаченных Услуг.

8. Ответственность сторон

8.1. Стороны несут ответственность в соответствии с настоящим Договором и действующим законодательством.

8.2. Администратор не несет ответственности за достоверность и соответствие законодательству информации, предоставленной Пользователем при регистрации на соответствующем Ресурсе Администратора.

8.3. Пользователь также несет полную ответственность за информацию и контент, предоставляемые Пользователем в целях оказания услуг. Пользователь несет ответственность за собственные действия в связи с созданием и размещением им информации на Сайте в соответствии с действующим законодательством.

8.4. Ресурсы Администратора, включая все сайты, Сервисы, скрипты, мобильные приложения, контент и оформление поставляются «как есть». Администратор отказывается от всяких гарантий того, что Ресурсы и Сервисы могут подходить или не подходить для определенных целей Пользователя. Администратор не гарантирует и не обещает никаких специфических результатов от использования Сервисов, расположенных на его Ресурсах.

8.5. Пользователь несет ответственность за все направленные им заявки и возможные риски, связанные с использованием Консультаций и иных услуг, предоставленных Администратором.

8.6. Администратор не несет ответственности за результат использования или полезность Консультаций и иных предоставляемых услуг. В случае несоответствия состава услуг, предоставляемых Администратором в рамках

действующего Пользовательского соглашения, потребностям Пользователя, Пользователь может прекратить пользоваться ими, при этом затраченные средства на получение услуг не возвращаются и не компенсируются каким-либо иным образом.

8.7. Пользователь принимает на себя полную ответственность за сохранность идентификационных данных, обеспечивающих индивидуальный доступ к Ресурсам Администратора и за убытки, которые могут быть причинены вследствие несанкционированного использования его доступа.

8.8. Администратор оставляет за собой право по своему собственному усмотрению приостанавливать, ограничивать или прекращать доступ Пользователя ко всем или к любому из разделов или сервисов Ресурсов Администратора в любое время по любой причине, или без объяснения причин, с предварительным уведомлением или без такового.

8.9. Администратор не несет ответственности за временные сбои и перерывы в работе Ресурсов Администратора и вызванные ими потерю информации.

9. Информационная поддержка

9.1. Пользователь, посредством регистрации на Ресурсах Администратора, а также через форму подписки на информационные и рекламные материалы, расположенную на интернет-ресурсе Администратора, выражает согласие принимать от Администратора любые справочно-информационные материалы, содержащие информацию о новостях, скидках, акциях и новых услугах, а также новостями партнеров Администратора, в том числе посредством электронной почты, SMS-сообщений, почтовых отправок и прочих способов.

9.2. Если Пользователь хочет отказаться от рассылки по электронной почте, он может это сделать, кликнув на ссылку «Отписаться от рассылки», расположенную в каждом направляемом Пользователю электронном письме, либо, в случае если Пользователь хочет отказаться от любого вида рассылки, он должен направить сообщение через форму обратной связи на сайте Администратора.

10. Прочие условия

10.1. Вся текстовая информация и графические изображения, находящиеся на интернет-ресурсах Администратора являются собственностью Администратора и/или его контрагентов.

10.2. Администратор не несет ответственности за ущерб, причиненный Пользователю вследствие ненадлежащего им использования результата оказанных услуг, заказанных на интернет-ресурсах Администратора.

10.3. Администратор не несет ответственности за содержание и функционирование внешних сайтов.

10.4. Администратор вправе переуступить либо каким-либо иным способом передавать свои права и обязанности, вытекающие из его отношений с Пользователем, третьим лицам.

10.5. Пользователь обязуется не использовать результат оказанных услуг в предпринимательских целях.

10.6. Принятие настоящей оферты Пользователем означает его согласие с тем, что при реализации услуг Администратор не несет обязанности по составлению счета-фактуры.

2. Правила проведения консультаций

Если правилами оказания консультации в явном виде не определено иное, в рамках одной консультации эксперт-консультант ведет работу только с одним заданным Вами вопросом. Если Вы задали несколько вопросов в рамках одной консультации, эксперт-консультант имеет право отказаться от проведения консультации до момента уточнения Вами одного вопроса, над которым ему следует работать.

Для качественного проведения консультаций требуются точные данные о Вас, третьих лицах или событиях, являющихся предметом Консультации. Пожалуйста, постарайтесь предоставить максимально полную информацию, которая запрашивается в рамках проведения консультации – именно от этого зависит качество проведения консультации! Пожалуйста, сформулируйте свой вопрос подробно, полно и конкретно.

Эксперт-консультант имеет право запросить дополнительную информацию в том случае, если предоставленных Вами данных, по его мнению, недостаточно для качественного оказания услуг. Если такая информация не будет предоставлена Вами в течение 14 (четырнадцати) рабочих дней, консультант имеет право оказать услуги в сокращенном объеме (при этом оплата в полном объеме удерживается Администратором) или отказаться от проведения консультации (при этом оплата возвращается по вашему отдельному запросу за вычетом комиссий независимых финансовых организаций, обеспечивающих проведение платежей).

Консультации с использованием эзотерических практик осуществляются исключительно в целях получения Вами информации развлекательно-познавательного характера. Таким образом, консультации не могут содержать, а вы не можете получить посредством консультаций:

- помощь в тяжелых психологических ситуациях (болезнь/смерть людей, суицидальные/депрессивные состояния, психические расстройства, посттравматические стрессовые расстройства, расстройства связанные с применением психоактивных веществ и пр.);
- медицинскую помощь, в частности, в лечении психических и физиологических заболеваний;
- помощь в ситуациях, связанных с финансовыми рисками, включая риски, связанные с выигрышами в лотерею, заключением пари и любыми иными азартными играми;
- помощь в проведении поисковых мероприятиях;
- помощь в ситуациях, содержащих криминальную составляющую;
- помощь, связанную с вопросами, относящимися к компетенции правоохранительных органов;
- помощь в иных ситуациях, не относящихся к заявленным Услугам.

Эксперты-консультанты также вправе отказаться от предоставления услуг по темам, которые выходят за рамки их компетенций или противоречат общепринятым принципам морали и нравственности.

Срок оказания услуги – не позднее 5 (пяти) рабочих дней от даты поступления вопроса и требуемой информации.

Срок предоставления услуги может быть увеличен соразмерно сроку, в течение которого эксперт-консультант ожидает Ваших ответов на уточняющие вопросы.

В течение 5 (пяти) рабочих дней от даты получения Консультации Вы можете задать 1 (один) дополнительный вопрос в рамках обсуждаемой темы. Срок предоставления ответа на дополнительный вопрос составляет также до 5 (пяти) рабочих дней с момента их поступления к консультанту. Срок подготовки ответа на дополнительный вопрос может быть увеличен соразмерно сроку, в течение которого эксперт-консультант ожидает Ваших ответов на уточняющие вопросы по данному дополнительному вопросу. Пожалуйста, будьте терпеливы, не волнуйтесь – мы обязательно ответим Вам! Вы можете рассчитывать на нашу помощь! Для уточнения информации о состоянии заказа Вы всегда можете обратиться в службу поддержки!

3. Политика возврата средств

В случае, если вам была оказана услуга или реализован товар ненадлежащего качества, платеж может быть возвращен на банковскую карту, с которой производилась оплата. Порядок возврата средств уточняйте, обратившись в службу поддержки support@astrostar.ru.

Возврат денежных средств производится Администратором при наличии оснований, установленных действующим законодательством, по письменному заявлению Пользователя, включающему в себя следующую информацию:

- ФИО Пользователя и документ, удостоверяющий личность;
- Идентификатор заказа, по которому запрашивается возврат средств
- Запрашиваемая сумма
- Причина возврата средств
- Полные платежные реквизиты Пользователя

К заявлению прилагается копия удостоверения личности Пользователя и копия квитанции или банковской выписки, свидетельствующей об оплате услуг Администратора. Возврат средств производится на ту же банковскую карту, с которой был осуществлен платеж.

Возврат производится после предоставления Пользователем документа (-ов), подтверждающих факт и условия оплаты услуги (указано выше), а также (в случае необходимости, для определения принадлежности идентификационных данных Пользователя) дополнительных документов по требованию Администратора, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты поступления указанных документов и заявления. Заявление должно содержать личную подпись Пользователя. Срок подачи заявления о возврате не превышает 15 дней с момента оформления заказа.

4. Информация о безопасности платежей с использованием банковских карт

Прием платежей с помощью банковских карт осуществляется с помощью процессингового центра DECTA. Процессинговый центр DECTA защищает и обрабатывает данные Вашей банковской карты по стандарту безопасности PCI DSS 3.0. Передача информации в платежный шлюз происходит с применением технологии шифрования SSL. Дальнейшая передача информации происходит по закрытым банковским сетям, имеющим наивысший уровень надежности. Все операции с платежными картами происходят в соответствии с требованиями VISA International, MasterCard и других платежных систем. DECTA не передает данные Вашей карты Администратору и иным третьим лицам.

Для дополнительной аутентификации держателя карты используется протокол 3D Secure. Если Ваш Банк поддерживает данную технологию, Вы будете перенаправлены на его сервер для дополнительной идентификации. Информацию о правилах и методах дополнительной идентификации уточняйте в Банке, выдавшем Вам банковскую карту.

5. Уведомление об использовании файлов cookies

Наши Ресурсы, как и большинство других, использует файлы cookie и другие похожие технологии (пиксельные тэги и т.п.), чтобы предоставлять услуги, наиболее отвечающие вашим потребностям, а также накапливать статистическую информацию для анализа и улучшения наших услуг и сайтов.

Настоящее Уведомление об использовании cookie-файлов (далее — «Уведомление») описывает принципы использования файлов cookies на страницах Ресурсов Администратора и партнеров Администратора.

При использовании данных сайтов, вы подтверждаете свое согласие на использование файлов cookie и других похожих технологий в соответствии с настоящим Уведомлением.

Если вы не согласны, чтобы мы использовали данный тип файлов, вы должны соответствующим образом установить настройки вашего браузера или не использовать наш сайт (подробнее — в разделе «Как управлять файлами cookie»).

Что такое файл cookie и другие похожие технологии?

Файл cookie представляет собой небольшой текстовый файл, сохраняемый на вашем компьютере, смартфоне или другом устройстве, которое вы используете для посещения сайта.

Некоторые из посещенных страниц могут также собирать информацию, используя пиксельные тэги, представляющие собой электронные изображения, называемые одно-пиксельными (1×1) или пустыми GIF-изображениями.

Файлы cookie могут размещаться на вашем устройстве нами («собственные» файлы cookie) или другими операторами (файлы cookie «третьих лиц»).

На основании этих файлов собирается информация, помогающая сервису функционировать корректно, а также позволяющая оценить эффективность наших услуг и сайтов и улучшить их. Например, чтобы узнать, когда вы посещаете наш сайт, как взаимодействуете с рассылкой по электронной почте и другим контентом, запомнить ваши предпочтения и предоставить защищенное и безопасное обслуживание при онлайн-транзакциях.

Информация, собираемая такими файлами и технологиями, осуществляется нами в соответствии с Политикой о конфиденциальности.

Виды файлов cookie, которые могут использоваться на нашем сайте

Обязательные файлы cookie. Эти файлы cookie позволяют вам посещать сайты и использовать их функции, в частности, функции Личного Кабинета. Их отключение усложнит функционирование сайтов и может сделать недоступными их функции и сервисы.

Файлы cookie, относящиеся к производительности, эффективности и аналитике. Эти файлы, предлагаемые третьими лицами (например, Google) помогают нам понять, как пользователи взаимодействуют с нашим сайтом, показывают проблемы в его работе (например, сообщения об ошибках) и помогают измерять и оптимизировать работу сайтов. Электронная почта. Мы также можем использовать технологии, позволяющие отслеживать, открывали ли вы, прочитали или переадресовывали определенные сообщения, отправленные нами на вашу электронную почту. Это необходимо, чтобы сделать наши средства коммуникации более полезными для пользователя. Если вы не желаете, чтобы мы получали сведения об этом, вам нужно аннулировать подписку посредством ссылки «Отписаться» («Unsubscribe»), находящейся внизу соответствующей электронной рассылки.

Кнопки доступа к социальным сетям. Они используются для того, чтобы пользователи могли поделиться ссылкой на страницу в социальных сетях или сделать электронную закладку. Данные кнопки являются ссылками на веб-сайты социальных сетей, принадлежащих третьим лицам, которые, в свою очередь, могут фиксировать информацию о вашей активности в интернете, в том числе на нашем сайте. Пожалуйста, ознакомьтесь с соответствующими условиями использования и политикой конфиденциальности таких сайтов для понимания того, как они используют ваши данные, и того, как можно отказаться от использования ими ваших данных или удалить их.

Сторонние веб-сервисы. Иногда на данном сайте мы используем сторонние веб-сервисы. Например, для отображения тех или иных элементов (изображения, видео, презентации и т. п.), организации опросов, оплаты продуктов и услуг через платежные системы и т. п. Как и в случае с кнопками доступа к социальным сетям, мы не можем препятствовать сбору этими сайтами или внешними доменами информации о том, как вы используете содержание сайта.

Как управлять файлами cookie?

Большинство интернет-браузеров изначально настроены на автоматический прием файлов cookie.

Вы можете изменить настройки вашего браузера таким образом, чтобы блокировать файлы cookie или предупреждать вас о том, когда они будут отправляться к вам на устройство (обратитесь к руководству использования конкретного браузера). Если вы используете несколько устройств и (или) браузеров для доступа в интернет, соответствующие настройки должны быть изменены в каждом из них.

Изменение условий использования файлов cookie

По собственному усмотрению мы можем периодически изменять настоящее Уведомление.

Изменения в Уведомлении вступают в силу с момента публикации новой редакции на сайте. Факт использования вами нашего сайта после внесения соответствующих изменений означает ваше согласие на принятие новой редакции Уведомления.

Дата последнего обновления и предыдущие редакции указаны в начале настоящего Уведомления.

Мы рекомендуем периодически перечитывать настоящее Уведомление для ознакомления с его актуальной редакцией.