

ДОГОВОР-ОФЕРТА

о комиссионном вознаграждении турагента, использовании ПО и бронировании туристских услуг через Платформу

Редакция: 1.0

Дата публикации: «09» июня 2026 г.

Настоящий документ является публичной офертой в соответствии со ст. 435 и 437 Гражданского кодекса Российской Федерации и адресован турагентам (юридическим лицам, ИП и иным лицам, осуществляющим деятельность по реализации туристских услуг).

1. Термины и определения

1.1. Принципал — Общество с ограниченной ответственностью «Пазл туры» (ООО/ИП), владелец интернет-платформы (сайта, мобильных приложений и API) (далее — «**Платформа**»), предоставляющий технологический сервис по подбору, бронированию и оплате туристских продуктов и туруслуг, размещённых поставщиками на Платформе.

1.2. Турагент — лицо, совершившее Акцепт настоящей оферты, действующее при реализации туристского продукта/услуг в интересах третьих лиц (туристов/участников поездки), использующее Платформу и ПО для подбора и реализации туристских услуг.

1.3. Поставщик — юридическое лицо, ИП или физическое лицо, разместившее на Платформе предложения о турах и (или) туруслугах и оказывающее такие услуги туристам.

1.4. Туроператор — туроператор, формирующий туристский продукт, сведения о котором доводятся до туристов/заказчиков в составе документов по Заказу.

1.5. Турист/участник поездки — третье лицо, в интересах которого действует Турагент (включая сопровождаемых лиц и несовершеннолетних), которому фактически оказываются услуги Поставщиков и (или) Туроператора.

1.6. Туристский продукт / туруслуга — туристский продукт, сформированный Туроператором, и (или) отдельные услуги (проживание, экскурсия, трансфер, активность, программа, мероприятие и т.п.), оказываемые Поставщиками.

1.7. Комбинированный продукт (Сборный тур) — совокупность услуг нескольких Поставщиков, выбранных через Платформу и оформленных в рамках одного Заказа.

1.8. Заказ — заказ Турагента на бронирование туристского продукта/туруслуг, оформленный в личном кабинете Турагента на Платформе и (если применяется) в **Приложении №1** к настоящему Договору-оферте.

1.9. Программное обеспечение (ПО) – программное обеспечение (программа для ЭВМ), разрабатываемое в рамках проекта «Прогнозирование низких цен и персонализация туристического пакетного продукта на основании алгоритмов машинного обучения» инновационного центра «Сколково». Условия использования ПО Клиентом указаны в **Приложении 5** к настоящему Договору.

1.10. Комиссионное вознаграждение — вознаграждение, причитающееся Турагенту за реализацию туристских продуктов и (или) туруслуг с использованием Платформы и ПО, рассчитываемое по правилам Платформы и/или условиям, указанным в личном кабинете Турагента.

1.11 Заказчик — лицо, оформившее Заказ (Бронирование) и/или оплатившее Турпродукт/Услугу и принявшее условия договора. Заказчиком может быть:

а) Турист (Путешественник);

б) Турагент, действующий в интересах туриста на основании договора/поручения/агентского договора (и подтверждающий полномочия по запросу).

2. Акцепт оферты

2.1. Акцептом настоящей оферты считается совершение Турагентом любого из следующих действий:

- регистрация на Платформе и подтверждение согласия с условиями оферты;
- оформление Заказа в личном кабинете;
- оплата цены Договора.

2.2. С момента Акцепта между Принципалом и Турагентом заключается договор на условиях настоящей оферты.

3. Статус сторон и базовая юридическая логика

3.1. Принципал **не является туроператором**, не формирует туристский продукт в смысле Федерального закона № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности».

3.2. Принципал предоставляет Турагенту доступ к Платформе и ПО и обеспечивает технологическую возможность подбора, бронирования и оплаты туристских продуктов/туруслуг Поставщиков (и/или Туроператоров), размещённых на Платформе.

3.3. Туристские продукты/туруслуги непосредственно оказываются **Поставщиками** и (или) **Туроператором**, сведения о которых доводятся до туристов/заказчиков в составе документов по Заказу.

3.4. По Комбинированному продукту каждый Поставщик несёт ответственность **за свою часть** оказания услуг. Туроператор несёт ответственность за услуги, входящие в туристский продукт, в установленном законом объёме.

4. Предмет договора. Комиссионная модель. Использование ПО

4.1. Принципал предоставляет Турагенту:

- доступ к Платформе и личному кабинету;
- право использования ПО в пределах функциональных возможностей;
- возможность оформления Заказов, получения подтверждений/документов, учёта статусов;
- информационные и технологические сервисы по обработке Заказов.

4.2. Турагент действует в интересах туристов/участников поездки и осуществляет подбор и реализацию туристских продуктов/туруслуг с использованием Платформы и ПО.

4.3. Турагент обязуется на условиях настоящего Договора оплатить услуги, результаты которых указываются в Приложении 1 настоящего Договора, путем оплаты цены Договора, включающей цену выбранного туристского продукта и лицензионное вознаграждение Принципалу за использование ПО (плату за предоставление прав на использование ПО). Везде, где по тексту Договора указаны обязанности турагента, имеются в виду также обязанности третьих лиц, в интересах которых действует турагент, сопровождающие его (сопровождаемые им) лица, в том числе несовершеннолетние (далее – туристы или участники поездки). Задание турагента и требования турагента к туристскому продукту отражаются в Приложении №1 к настоящему Договору, содержащем заказ турагента на бронирование туристского продукта (далее – «Заказ»), и в личном кабинете турагента на официальном сайте Принципала. Оказание Принципалом услуг осуществляется посредством ПО, что означает предоставление Компанией турагенту прав на использование ПО путем предоставления удаленного доступа к ПО через

информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» и мобильные приложения, в рамках его программных возможностей и функциональности ПО (функциональные возможности ПО, включая дополнительные).

4.4. Комиссионная схема: за фактически реализованные (оплаченные и подтвержденные) туристские продукты/туруслуги Турагенту начисляется Комиссионное вознаграждение.

4.5. Размер, порядок расчёта, основания для начисления/не начисления, сроки выплаты Комиссионного вознаграждения устанавливаются правилами Платформы (в личном кабинете и/или тарифах) и/или условиями конкретного Заказа, и/или соглашениями Поставщиков/Туроператоров.

4.6. Принципал вправе удерживать суммы задолженности Турагента (в т.ч. лицензионное вознаграждение за ПО, штрафы, компенсации возвратов, банковские удержания/chargeback, убытки и расходы) из подлежащего выплате Комиссионного вознаграждения и (или) иных сумм, подлежащих выплате Турагенту.

5. Юридическая сила действий в Личном кабинете

5.1. Личный кабинет Турагента и адреса электронной почты, указанные Турагентом на Платформе, являются официальными каналами взаимодействия между Принципалом и Турагентом.

5.2. Все действия, совершенные в Личном кабинете с использованием учетных данных Турагента, считаются совершенными непосредственно Турагентом либо уполномоченными им лицами.

5.3. Турагент обеспечивает сохранность учетных данных и несёт риск последствий их использования третьими лицами до уведомления Принципала о компрометации доступа.

5.4. Неполучение сообщений по причинам, зависящим от Турагента (неработающий e-mail, переполненный ящик, не проверяет ЛК и т.п.), не освобождает Турагента от обязанностей.

5.5. Юридически значимыми действиями через ЛК являются, в том числе: оформление/подтверждение/изменение/аннуляция Заказов, согласование условий и стоимости, подтверждение получения документов и уведомлений.

5.6. Данные информационных систем Платформы (логи, время, авторизации и пр.) могут использоваться Принципалом в качестве доказательства при разрешении споров.

6. Лицензия на ПО и SaaS-доступ

6.1. Принципал предоставляет Турагенту право использования ПО на условиях простой (неисключительной) лицензии по модели SaaS (удалённый доступ через Интернет) в пределах функциональности Платформы.

6.2. Исключительные права на ПО (код, базы данных, алгоритмы, интерфейсы, дизайн, обновления и пр.) принадлежат Принципалу и/или иным правообладателям и не переходят к Турагенту.

6.3. Доступ к ПО не является продажей ПО, передачей экземпляра программы, отчуждением исключительных прав, передачей исходного кода.

6.4. ПО предоставляется исключительно для подбора, бронирования, оформления, сопровождения и реализации туристских продуктов/туслуг через Платформу.

6.5. Запрещается без письменного согласия Принципала: копирование/модификация/реверс-инжиниринг ПО, получение исходного кода, создание производных продуктов, передача доступа третьим лицам, использование автоматизированных средств, способных нарушить работу Платформы или обойти ограничения.

6.6. Принципал вправе обновлять ПО, менять интерфейс и функциональность, проводить тех.работы при сохранении базовой работоспособности сервиса.

6.7. При прекращении действия Договора либо доступа к Платформе право использования ПО прекращается автоматически.

7. Информирование туристов и обеспечение безопасности

7.1. Турагент обязан своевременно информировать туристов, в том числе о правилах въезда/выезда/транзита, визовых требованиях, сроках действия документов, требованиях к документам несовершеннолетних и сопровождающих лиц.

7.2. Турагент обязан доводить до туристов санитарные и медицинские требования (ПЦР, вакцинация, сертификаты, карантинные ограничения и иные обязательные требования государства пребывания/перевозчиков/поставщиков).

7.3. Турагент обязан информировать об условиях перевозки и правилах перевозчиков (багаж, ручная кладь, сборы, ограничения).

7.4. Турагент обязан информировать о страховом обеспечении (наличие/отсутствие, объём, исключения, необходимость доп.страхования).

7.5. Турагент несёт ответственность за полноту и своевременность доведения указанной информации до туристов и обеспечивает возможность подтверждения факта информирования по требованию Принципала или при споре.

7.6.Документы, сведения и материалы, формируемые либо предоставляемые Поставщиками, Туроператорами, перевозчиками, Принципалом или через Платформу в рамках исполнения Заказа, являются официальными носителями информации по соответствующему туристскому продукту и (или) туруслуге.

К таким документам относятся, включая, но не ограничиваясь:

ваучеры;

входные билеты;

посадочные талоны;

маршрутные квитанции;

подтверждения бронирования;

электронные билеты;

памятки;

программы поездок и мероприятий;

инструкции;

уведомления;

документы Поставщиков, Туроператоров и перевозчиков;

иные документы и сведения, относящиеся к Заказу.

7.6.2. Указанные документы являются неотъемлемой частью информации по Заказу, содержат обязательные условия оказания услуг и подлежат обязательному ознакомлению и соблюдению Турагентом и туристами (участниками поездки).

7.6.3. Турагент обязан обеспечить своевременное получение, проверку и доведение до туристов документов и информации по Заказу, а также обеспечить ознакомление туристов с содержащимися в них условиями, ограничениями, требованиями и правилами оказания услуг.

7.6.4. Неознакомление либо несоблюдение Турагентом или туристами условий, содержащихся в документах и официальных информационных материалах по Заказу, не освобождает их от обязанностей и последствий, предусмотренных такими документами, правилами Поставщиков, Туроператоров, перевозчиков и настоящим Договором.

8. Оплата, документы, сведения

8.1. Турагент передает Принциалу денежные средства в размере цены Договора и предоставляет сведения и документы, необходимые для исполнения Заказа.

8.2. Сведения о туристе в объеме, необходимом для исполнения Договора, указываются в Заказе.

8.3. Турагент гарантирует достоверность переданных сведений и наличие законных оснований для их передачи Принциалу, Поставщикам и/или Туроператору.

9. Оформление Заказов и порядок взаиморасчётов

9.1. Турагент оформляет Заказ через личный кабинет, выбирая туристский продукт/туруслуги Поставщиков и/или Туроператора.

9.2. До оплаты Турагент обязан проверить параметры Заказа: состав услуг, условия отмены/возврата, требования к туристам, сроки и стоимость.

9.3. Сроки оплаты определяются условиями Заказа, правилами Платформы/тарифами и (или) сроками Поставщиков/Туроператоров. Если иной срок не установлен — оплата производится до подтверждения бронирования.

9.4. При неоплате/неполной оплате/просрочке Принципал вправе приостановить обработку Заказа, ограничить оформление новых Заказов и (или) доступ к отдельным функциям Платформы/ПО.

9.5. Денежные средства, поступающие при наличии задолженности, засчитываются Принципалом в очередности, установленной правилами Платформы/настоящим Договором (расходы/банковские удержания/штрафы/лицензия/задолженность по ранее возникшим Заказам/текущие платежи).

10. Поставщики и ответственность за услуги

10.1. Туристский продукт, отвечающий указанным в Заказе требованиям Турагента, формируется Туроператором, сведения о котором содержатся в документах по Заказу. Туроператор является лицом (исполнителем), обеспечивающим оказание туристу во время путешествия услуг,

входящих в туристский продукт, и несет перед туристом ответственность за неоказание или ненадлежащее оказание услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались такие услуги.

10.2. По отдельным туруслугам (экскурсии, трансферы, активности и т.п.) ответственность перед туристом несёт соответствующий Поставщик.

10.3. Принципал отвечает за предоставление доступа к Платформе/ПО и корректность своих технологических действий (отражение статусов, уведомления, обработка действий в ЛК) в пределах разумного контроля.

11. Изменения, отмены, возвраты

11.1. Условия отмены/изменения/возврата по каждому Заказу определяются правилами Поставщика и/или Туроператора и доводятся до Турагента до оплаты.

11.2. При отмене Заказа по инициативе Турагента и/или туриста могут применяться аннуляционные расходы, штрафы и удержания, установленные Поставщиком/Туроператором/перевозчиком.

11.3. Фактически понесенные расходы (включая комиссии платежных систем, банковские удержания, chargeback, штрафы) подлежат возмещению Турагентом и/или туристами в соответствии с условиями Заказа.

11.4. Неявка/опоздание туриста (No Show) рассматривается как отказ от Заказа, если иное не установлено условиями Поставщика/Туроператора.

12. Форс-мажор

12.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы при условии уведомления другой стороны через ЛК/e-mail в разумный срок.

12.2. Форс-мажор не освобождает от оплаты фактически понесённых расходов и удержаний Поставщиков/Туроператоров/перевозчиков, возникших независимо от воли Принципала.

13. Персональные данные

13.1. Стороны соблюдают требования Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных».

13.2. Принципал обрабатывает персональные данные в целях исполнения настоящего Договора, оформления/сопровождения Заказов и передачи данных Поставщикам/Туроператорам в необходимом объёме.

13.3. Турагент гарантирует наличие законных оснований (включая согласия субъектов ПД, при необходимости) для передачи персональных данных туристов/участников поездки Принципалу и для дальнейшей передачи Поставщикам/Туроператорам, включая трансграничную передачу, если она требуется для исполнения Заказа.

13.4. Принципал вправе использовать e-mail/телефон/мессенджеры/push-уведомления для сервисных уведомлений по Заказам и сопровождению, которые не являются рекламой.

14. Контент и авторские права

14.1. Контент (фото/видео/тексты/описания), размещаемый на Платформе Поставщиками, предоставляется Поставщиками. Принципал вправе осуществлять модерацию и удалять материалы при наличии риска нарушения закона или прав третьих лиц.

14.2. Если Турагент размещает на Платформе какие-либо материалы, Турагент гарантирует «чистоту» прав и несёт ответственность за нарушения.

15. Ответственность сторон и ограничения ответственности Принципала

15.1. Турагент несёт ответственность за достоверность сведений, корректность оформления Заказа и соблюдение условий использования ПО.

15.2. Принципал не отвечает за качество/безопасность/своевременность оказания услуг Поставщиками/Туроператорами, а также за действия третьих лиц и обстоятельства, находящиеся вне разумного контроля Принципала (включая отказ во въезде, действия госорганов, перевозчиков, утрату багажа, погодные условия и т.п.).

15.3. Ответственность Принципала ограничивается суммой лицензионного вознаграждения за использование ПО, уплаченного Турагентом за последние 30 (тридцать) календарных дней, если иное не предусмотрено законом.

16. Меры защиты Платформы. Блокировка и расторжение

16.1. Принципал вправе приостановить обработку/сопровождение Заказов и (или) ограничить возможность оформления новых Заказов при неоплате, задолженности, нарушении условий Договора/правил Платформы, признаках мошенничества, предоставлении недостоверных сведений, возникновении правовых/финансовых/технических/репутационных рисков.

16.2. Принципал вправе отказать в подтверждении бронирования, аннулировать неподтвержденный Заказ либо прекратить его обработку до устранения нарушений.

16.3. Принципал вправе в одностороннем внесудебном порядке отказать от исполнения настоящего Договора и прекратить доступ Турагента к Платформе/ПО при существенных или неоднократных нарушениях, мошенничестве, просроченной задолженности, угрозе деловой репутации/безопасности.

16.4. Прекращение доступа не освобождает Турагента от исполнения ранее возникших обязательств (оплата задолженности, компенсации, удержания, убытки).

17. Заключительные положения

17.1. Принципал вправе изменять условия оферты путем публикации новой редакции на Платформе. Продолжение использования Платформы/ПО означает согласие Турагента.

17.2. Претензионный порядок обязателен: срок ответа на претензию — 10 (десять) рабочих дней.

17.3. Применимое право — право Российской Федерации. Споры рассматриваются в суде по месту нахождения Принципала, если иное не установлено императивными нормами.

17.4. Недействительность отдельного положения не влияет на действительность остальных положений.

18. Реквизиты Принципала

Общество с ограниченной ответственностью «**Пазл туры**»: юр.адрес: 603000, Н.Новгород, ул. Костина, д.3, оф.316, под.1, факт .адрес: 603000, Н.Новгород, ул. Костина, д.3, оф.316, под.1, тел.: 8 (831) 433-94-27, 433-87-23, ИНН 5260492473, КПП 526001001, р/с: 40702810010001518901 Банк АО «ТБанк», юр. адрес банка: 127287, г. Москва, ул. Хуторская 2-я, д. 38А, стр. 26, БИК банка: 044525974, ИНН банка: 7710140679, к/с банка: 30101810145250000974, ОКПО 76812893, ОКАТО 22401373000, ОКТМО 22701000001, ОКВЭД 62.01, 49.31, 49.31.2, 49.32, 49.39, 49.39.1, 49.39.13, 49.39.31, 49.39.32, 62.02, 62.02.2, 62.02.3, 62.02.4, 62.02.9, 62.03, 62.03.13, 62.03.19, 62.09, 63.11, 63.12, 72.19, 79.11, 79.90, 79.90.2, 79.90.21, 79.90.3, 79.90.31, 85.41, 85.41.2, 90.01, 90.02, 90.04.1, ОГРН 1235200032011 от 26.10.2023 г., РТА 0041325

Приложения:

- **Приложение №1** - Заказ Турагента (параметры туристского продукта/туруслуг, сведения о туристах в необходимом объеме).
- **Приложение №2** - Данные Поставщика/Туроператора
- **Приложение №3** - Условия аннуляции тура/услуги
- **Приложение №4** - Использование ПО (лицензионные условия).
- **Приложение №5** - Политика обработки персональных данных

Приложение №1

ЗАЯВЛЕНИЕ О ПРИСОЕДИНЕНИИ
К ДОГОВОРУ ОФЕРТЫ О РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА
ЗАЯВКА № от

СВЕДЕНИЯ ОБ УЧАСТНИКАХ ПОЕЗДКИ:

| Ф.И.О. | Дата рождения / пол | Паспортные данные: серия номер |
|--------|------------------------|-----------------------------------|
| | | |

Заказчик проверил правильность паспортных и иных данных необходимых для передачи/ внесения/ заполнения во все документы необходимые для исполнения Турагентом условий настоящего договора. В случае обнаружения любого несоответствия проверенных данных Заказчиком после подписания договора Заказчик оплачивает расходы Турагенту по исправлению/ изменению неверных данных. Заказчик проинформирован и понимает, что ошибки в данных Заказчика и участников поездки могут привести к невозможности воспользоваться всеми или частью услуг, а так же к отказу во въезде в страну пребывания, в выезде из страны, невозможности использовать авиабилеты, невозможности использовать страховой полис. Данные мною проверены самостоятельно, ошибки или неточности отсутствуют _____

1. ПРОГРАММА ПРЕБЫВАНИЯ, МАРШРУТ И УСЛОВИЯ
ПУТЕШЕСТВИЯ/НАИМЕНОВАНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ТУРА:

| |
|---|
| Страна, город основного времени пребывания. |
| Россия, Витязево |

2. СРЕДСТВО РАЗМЕЩЕНИЯ:

| Наименование и адрес объекта размещения | Категория номера | Тип размещения в номере (количество человек в номере) | Тип питания | Дата заезда и выезда |
|---|------------------|---|-------------|----------------------|
|---|------------------|---|-------------|----------------------|

ЭКСКУРСИИ /ДОП.УСЛУГИ

| |
|--|
| |
|--|

3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ПЕРЕВОЗКИ:

| Маршрут | Дата выезда , номер автобуса (если известен на момент бронирования; \n Заказчик проинформирован и согласен с тем, что время, рейс, могут быть изменены Туроператором) |
|---------|---|
| | |

4. СТРАХОВАНИЕ:

| Тип страховки |
|---------------|
| |

5. СОСТАВ ЦЕНЫ ДОГОВОРА:

| № | Товары (работы, услуги) | Кол-во | Ед. | Цена | Сумма |
|---|-------------------------|--------|-----|------|-------|
|---|-------------------------|--------|-----|------|-------|

6. ЦЕНА ДОГОВОРА:

| | |
|-----------|--------|
| Рубли: | Аванс: |
| Прописью: | Сумма: |

СРОКИ ПО ДОГОВОРУ: Полная оплата _____ г.

Внимание! Заказчик гарантирует работоспособность и доступность указанного в договоре номера телефона для связи до и во время отдыха. Заказчику необходимо быть на связи, проверять сообщения, уведомления и отвечать на звонки по телефону для связи. В противном случае Заказчик полностью берет на себя ответственность за все последствия связанные с невозможностью своевременного оповещения.

ООО «Пазл туры»

ИНН 5260492473 КПП 526001001
Юр./факт. адрес: 603000, Н.Новгород,
ул. Костина, д.3, оф. 316, под.1
тел.: 8 (831) 433-94-27, 433-87-23

р/с: 40702810010001518901
Банк АО «ТБанк»
БИК: 044525974
ОГРН 1235200032011
к/с: 30101810145250000974
РТА 0041325
e-mail: docs@pazltours.ru

Директор _____/Рожкова А.М./
м.п.

Приложение №2

- 1 Полное наименование
- 2 Сокращённое наименование
- 3 Адрес в пределах места нахождения
- 4 Почтовый адрес
- 5 Реестровый номер
- 6 Телефон/факс
- 7 Адрес электронной почты (при наличии)
- 8 Сайт в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
- 9 Режим работы

Кроме того, в договоре или его приложениях также должны быть указаны:

Сведения об организации (организациях), предоставившей (предоставивших) туроператору финансовое обеспечение ответственности. Включает наименование организации, вид финансового обеспечения, номер, дату и срок действия договора страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, размер финансового обеспечения, адрес, сайт и электронную почту организации.

Сведения об объединении туроператоров в сфере выездного туризма, членом которого является туроператор (если туристский продукт относится к выездному туризму).

Приложение №3

Анкета поставщика

Условия изменения, аннуляции и возвратов

1. Изменение бронирования

1.1. Допускается ли изменение:

Изменение Да Нет Условия / стоимость

Даты

Состава туристов

Программы

Категории размещения

Маршрута

1.2. Переоформление осуществляется:

бесплатно

сервисный сбор _____ руб./%

по фактически понесенным расходам (ФПР) _____

2. Аннуляция и неявка

2.1. Аннуляция считается принятой:

после подтверждения поставщиком

после уведомления через платформу

иное _____

2.2. Условия аннуляции

Срок до начала услуги Размер удержания

более _____ дней

– дней

– дней

менее _____ дней

2.3. Неявка туриста (No Show)

удержание _____ %

фиксированная сумма _____

100% стоимости

ФПР

иное _____

3. Невозвратные компоненты

Отметить применимые:

- невозвратный тариф
- чартер / спецтранспорт
- спецпредложение / promo
- раннее бронирование
- билеты
- визовые расходы
- страховка
- сервисные сборы
- банковские комиссии
- иное _____

4. Фактически понесённые расходы (ФПР)

Поставщик подтверждает:

Какие расходы могут удерживаться:

Кто рассчитывает ФПР:

Каким документом подтверждаются:

Срок предоставления расчёта ФПР:
_____ рабочих дней

5. Частичное использование услуги

При досрочном прекращении:

- возврат невозможен
- возврат по фактически использованной части
- применяются штрафы _____
- иное _____

6. Форс-мажор и внешние обстоятельства

Поставщик сообщает порядок действий при:

Обстоятельство Возврат Перенос Иные условия

Погодные условия

Закрытие границ

Забастовки

Действия госорганов

Эпидемии

Отмена перевозки

Санкции

7. Возврат денежных средств

Срок возврата:

_____ рабочих дней

При возврате удерживаются:

Вид удержания Да Нет Размер / порядок

Эквайринг

Банковские комиссии

Курсовая разница

Chargeback

Иные удержания

Приложение №4

к договору оферты об использовании платформы туристического агрегатора и бронировании туристических услуг

Лицензионное соглашение о предоставлении Пользователю права использования программного обеспечения.

1. В соответствии с настоящим Соглашением Правообладатель предоставляет право на использование ПО по его прямому назначению,

как то предусмотрено его пользовательскими функциями (функциональными возможностями), на условиях простой (неисключительной) лицензии. Лицензионное вознаграждение за использование ПО включается в цену Договора.

Право на использование ПО предоставляется Пользователю путём предоставления удаленного доступа к ПО, включая его дополнительные функциональные возможности, через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет" по адресу <https://pazltours.online/> и одноименное мобильное приложение.

Лицензионное вознаграждение за использование ПО составляет положительную разницу между указанной в ПО ценой любого туристского продукта, формирующей цену Договора и фактически полученного Пользователем, и ценой данного туристского продукта в размере денежных средств, передаваемых третьим лицам (в т.ч. Туроператору). Размер лицензионного вознаграждения определяется исходя из цены каждого туристского продукта и оплачивается Пользователем одновременно с оплатой туристского продукта в составе цены Договора (при этом использование ПО в отношении каждого туристского продукта считается оказанной (и полученной Пользователем) услугой в момент, когда Пользователь (и/или турист, от имени которого действовал Пользователь) путем доступа к ПО (личному кабинету) и его использования получил всю необходимую информацию, а также фактически воспользовался оплаченным туристским продуктом (как описан в Заказе)).

2. Указанная в пункте 1 настоящего Соглашения лицензия предоставляется Пользователю соответственно на срок действия договора, и в пределах территории, на которой ПО остается доступным для Пользователя.

3. Правообладатель гарантирует, что использование Пользователем ПО не нарушает прав третьих лиц.

4. Правообладатель обязуется в период действия Договора:

- обеспечивать актуализацию ПО;
- в случае необходимости в разумные сроки устранять неполадки в работе ПО;
- предоставлять Пользователю информацию, в том числе в форме консультаций, необходимую для использования ПО.

5. Пользователь обязуется использовать ПО добросовестно, не нарушая законодательство Российской Федерации и личный закон, права и свободы третьих лиц, нормы морали и нравственности, не используя

аппаратные либо технические средства, способные вносить изменения в работу ПО, которые не предусмотрены при обычном его использовании.

6. При использовании ПО Пользователю запрещается:

- намеренно обходить технические ограничения, установленные в ПО;
- изучать технологию, декомпилировать или дизассемблировать ПО за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- создавать копии экземпляров ПО, а также его внешнего оформления (дизайна);
- изменять РЛ каким бы то ни было способом;
- совершать действия, направленные на изменение функционирования и работоспособности ПО;
- предоставлять доступ к личному кабинету третьему лицу.

7. При использовании ПО Пользователь дает свое согласие на обработку предоставленных персональных данных на условиях, предусмотренных Договором.

8. При использовании ПО Пользователь дает согласие на получение от Правообладателя рекламных материалов, которое может быть отозвано Пользователем в любое время путем направления Правообладателя соответствующего письменного уведомления на адрес, указанный в пункте 8.12 договора, либо путем совершения действий, указанных в сообщениях (электронных письмах), содержащих такие материалы.

9. ПО может содержать ссылки на сторонние сайты в сети Интернет (сайты третьих лиц). Указанные сайты и их контент не проверяются Правообладателем на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации. Правообладатель не несет ответственности за вред, который может быть причинен Пользователю содержанием подобных сайтов.

10. Правообладатель не гарантирует, что ПО соответствует техническим требованиям Пользователя, что доступ к ПО будет предоставляться непрерывно, без ошибок.

11. Программно-аппаратные ошибки, как на стороне Правообладателя, так и на стороне Пользователя, приведшие к невозможности получения Пользователем доступа к ПО, являются обстоятельствами непреодолимой силы, и основанием освобождения от ответственности за неисполнение обязательств Правообладателем по договору.

12. В случае нарушения Пользователем условий договора, в том числе настоящего Соглашения, Правообладатель вправе заблокировать Пользователю доступ к ПО либо отдельным его функциям.

13. Все споры, вытекающие из настоящего Соглашения подлежат рассмотрению в порядке, установленном договором.

Приложение №5

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

(<https://pazltours.online>)

Редакция от «10» мая 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика обработки персональных данных (далее — «Политика») разработана в целях обеспечения защиты прав и свобод субъектов персональных данных при обработке их персональных данных, включая защиту права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

1.2. Политика применяется ко всем персональным данным, которые Оператор получает от субъектов персональных данных при использовании сайта, сервисов и функционала платформы, а также при заключении и исполнении гражданско-правовых договоров.

1.3. Оператор обрабатывает персональные данные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и иными применимыми нормативными актами.

2. Термины и определения

2.1. Оператор — ООО «Пазл Туры» (ООО «ПазлТуры»), ОГРН 1235200032011, ИНН 5260492473, юридический адрес: РФ, 603000, г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 3, оф. 316; фактический адрес: РФ, 603000, г. Нижний Новгород, ул. Костина, д. 3, оф. 316.

2.2. Персональные данные — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному/определяемому физическому лицу.

2.3. Обработка персональных данных — любое действие (операция) или совокупность действий с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

2.4. Автоматизированная обработка — обработка с помощью средств вычислительной техники.

2.5. Блокирование персональных данных — временное прекращение обработки персональных данных.

- 2.6. Обезличивание персональных данных — действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту без дополнительной информации.
- 2.7. Предоставление персональных данных — действия, направленные на предоставление персональных данных определенному лицу/организации по запросу либо при наличии согласия субъекта, если иное не предусмотрено законом.
- 2.8. Распространение персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.
- 2.9. Уничтожение персональных данных — действия, в результате которых невозможно восстановить содержание персональных данных.
- 2.10. Субъект персональных данных — физическое лицо (в т.ч. посетитель сайта).
- 2.11. Сайт — страницы в сети «Интернет», размещенные по адресу: <https://pazltours.online>.

3. Права и обязанности

- 3.1. Оператор обязан соблюдать конфиденциальность персональных данных и не раскрывать их третьим лицам без согласия субъекта, если иное не предусмотрено федеральным законом.
- 3.2. Субъект персональных данных имеет право на получение информации об обработке его персональных данных в порядке, установленном законом.
- 3.3. Субъект персональных данных вправе требовать уточнения, блокирования или уничтожения персональных данных при наличии оснований, предусмотренных законом.
- 3.4. Субъект персональных данных имеет право на защиту прав и законных интересов, включая возмещение убытков и компенсацию морального вреда в судебном порядке.
- 3.5. Оператор вправе:
- 3.5.1. защищать свои интересы в суде;
 - 3.5.2. предоставлять персональные данные уполномоченным органам в случаях, предусмотренных законом;
 - 3.5.3. отказывать в предоставлении персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством;
 - 3.5.4. обрабатывать персональные данные без согласия субъекта в случаях, предусмотренных законодательством.
- 3.6. При сборе персональных данных, в том числе через сеть «Интернет», Оператор обеспечивает локализацию персональных данных граждан РФ с использованием баз данных на территории РФ, за исключением случаев, установленных законом.

4. Цели обработки персональных данных

4.1. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей.

4.2. Цели обработки определяются исходя из требований законодательства, уставных целей и бизнес-процессов Оператора в соответствующих информационных системах.

4.3. К целям обработки персональных данных относятся:

4.3.1. заключение, исполнение и прекращение гражданско-правовых договоров с субъектами персональных данных (в т.ч. в сфере туризма);

4.3.2. предоставление субъекту персональных данных информации о товарах/работах/услугах Оператора и третьих лиц (в т.ч. рекламного характера).

5. Объем, категории персональных данных и категории субъектов

5.1. Содержание и объем обрабатываемых персональных данных соответствует заявленным целям и не является избыточным.

5.2. Обработка персональных данных допускается, в частности, в случаях:

5.2.1. при наличии согласия субъекта;

5.2.2. при необходимости исполнения договора, стороной/выгодоприобретателем/поручителем по которому является субъект;

5.2.3. для защиты жизненно важных интересов субъекта, если получение согласия невозможно;

5.2.4. для осуществления прав и законных интересов Оператора/третьих лиц при соблюдении условий закона;

5.2.5. в статистических/исследовательских целях при обязательном обезличивании;

5.2.6. при обязательном раскрытии по закону.

5.3. Категории субъектов персональных данных:

5.3.1. клиенты и контрагенты Оператора (физические лица), их представители;

5.3.2. посетители сайта Оператора.

5.4. Перечень персональных данных, способы и сроки обработки по категориям субъектов устанавливаются Политикой и применимыми договорами/законом (при отсутствии срока — 1 год).

5.5. Обработка специальных категорий персональных данных (в т.ч. о здоровье и т.п.) допускается только в случаях и порядке, предусмотренных законодательством.

6. Актуализация, исправление, удаление и уничтожение. Ответы на запросы субъектов

6.1. Субъект вправе получить у Оператора информацию об обработке персональных данных, включая состав, цели, основания, сроки, сведения о передаче, трансграничной передаче, лицах с доступом и иные сведения по закону.

6.2. Информация предоставляется субъекту или его представителю при обращении либо в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса; срок может быть продлен не более чем на 5 рабочих дней с направлением мотивированного уведомления.

6.3. Оператор предоставляет возможность ознакомления с персональными данными. В случае подтверждения неточности/неполноты/неактуальности Оператор вносит изменения в срок до 7 рабочих дней.

6.4. При незаконности получения либо избыточности персональных данных Оператор уничтожает такие данные в срок до 7 рабочих дней.

6.5. Оператор прекращает обработку персональных данных (или обеспечивает прекращение лицом по поручению Оператора):

6.5.1. при выявлении неправомерной обработки — в срок до 3 рабочих дней;

6.5.2. при отзыве согласия — если нет иных законных оснований;

6.5.3. при достижении цели обработки — с уничтожением в срок до 30 дней, либо блокированием и уничтожением в срок до 6 месяцев при невозможности уничтожения ранее.

6.6. При инциденте неправомерной/случайной передачи персональных данных Оператор уведомляет уполномоченный орган в сроки 24 часа и 72 часа в порядке, установленном законодательством.

6.7. Документы на бумажных носителях уничтожаются путем измельчения/сжигания/иным способом, обеспечивающим физическое уничтожение; электронные носители стираются либо физически уничтожаются.

7. Правовые основания обработки персональных данных

7.1. Основания обработки определяются в зависимости от категории субъектов и включают: уставные документы Оператора, договоры, нормативные акты (в т.ч. правила оказания услуг по реализации

туристского продукта), Закон о персональных данных, согласия субъектов и законные интересы Оператора в предусмотренных законом случаях.

8. Порядок и условия обработки персональных данных

8.1. Оператор осуществляет обработку персональных данных как с использованием средств автоматизации, так и без таковых, с соблюдением принципов и правил Закона о персональных данных.

8.2. Хранение персональных данных осуществляется не дольше, чем это требуется целями обработки, если иной срок не установлен законом или договором.

8.3. При обработке без автоматизации персональные данные обособляются от иной информации на отдельных материальных носителях/разделах, при этом не допускается смешение целей обработки на одном носителе.

8.4. Оператор применяет меры обезличивания, ведет учет операций по обезличиванию, не допускает хранения исходных и обезличенных данных в одном массиве.

8.5. Оператор вправе использовать cookie и аналогичные технологии и сервисы аналитики/маркетинга (в т.ч. Яндекс Метрика и иные), если это предусмотрено документами сайта и настройками согласий.

9. Обработка биометрических персональных данных

9.1. Биометрические персональные данные обрабатываются только при наличии письменного согласия субъекта, за исключением случаев, предусмотренных законом.

9.2. Предоставление биометрических данных субъектом не является обязательным, кроме случаев, предусмотренных законом.

9.3. При обработке биометрических данных Оператор соблюдает требования к защите, учету материальных носителей, правила передачи уполномоченным лицам, а также требования к технологиям хранения.

10. Меры по защите персональных данных

10.1. Оператор принимает необходимые организационные, технические и правовые меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения и иных неправомерных действий.

10.2. В частности, Оператор осуществляет: оценку эффективности мер защиты, учет носителей, выявление инцидентов, восстановление

данных, установление правил доступа, регистрацию действий и контроль защищенности.

11. Контактная информация

11.1. Вопросы и обращения по обработке персональных данных направляются на e-mail: info@pazltours.ru, а также по почтовому адресу Оператора, указанному в п. 2.1 Политики.

12. Внесение изменений

12.1. Оператор вправе вносить изменения в Политику без уведомления субъекта персональных данных.

12.2. Новая редакция вступает в силу с момента утверждения Оператором, если иное не указано в новой редакции.

12.3. Актуальная версия Политики размещается на сайте в соответствующем разделе в течение 1 рабочего дня с момента внесения изменений.