

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

о порядке использования платформы для поиска, бронирования и реализации туристских услуг и туров

Редакция от «09» июня 2026 г.

Настоящее Пользовательское соглашение является публичной офертой и определяет условия использования сайта, личного кабинета, программного обеспечения и иных цифровых сервисов платформы "АвиАнна".

1. Термины и определения

Платформа — сайт, личный кабинет, программное обеспечение, база данных, интерфейсы, API, модули бронирования, оплаты, уведомлений и иные цифровые инструменты, используемые для поиска, подбора, бронирования и реализации туров и туров услуг.

ПО — программное обеспечение, включая программу для ЭВМ, разрабатываемое в рамках проекта:

«Прогнозирование низких цен и персонализация туристического пакетного продукта на основании алгоритмов», а также иные программные модули, принадлежащие Принциалу или используемые им на законных основаниях.

Принципал — ООО "Пазл-туры", владелец/оператор Платформы, организующий доступ к ПО и размещение предложений Поставщиков.

Пользователь — физическое лицо, юридическое лицо, ИП, турагент, представитель клиента или иное лицо, использующее Платформу.

Турагент — пользователь Платформы, осуществляющий подбор, бронирование и/или реализацию туров и туров услуг клиентам с использованием ПО.

Поставщик — туроператор, отель, экскурсионная компания, перевозчик, страховая компания, принимающая сторона, агрегатор услуг или иное лицо, размещающее туры/туруслуги на Платформе либо предоставляющее такие услуги.

Туристский продукт / Тур — комплекс услуг по перевозке и размещению, сформированный туроператором.

Туруслуга — отдельная туристическая, экскурсионная, транспортная, гостиничная, страховая, визовая, информационная или иная сопутствующая услуга.

Заказ — оформленная через Платформу заявка на бронирование, приобретение или реализацию тура/туруслуги.

Личный кабинет — защищённый раздел Платформы, доступный Пользователю после регистрации или авторизации.

Сервисный сбор — плата за использование Платформы, если она предусмотрена тарифами.

Комиссионное вознаграждение — вознаграждение Турагента, Принципала или иного участника сделки, определяемое условиями конкретного заказа, тарифами, договором или правилами Поставщика.

2. Общие положения

2.1. Настоящее Соглашение регулирует порядок использования Платформы, ПО, личного кабинета, базы данных и сервисов бронирования.

2.2. Соглашение является публичной офертой в соответствии со ст. 435 и 437 ГК РФ.

2.3. Акцептом Соглашения считается любое из следующих действий:

регистрация на Платформе;

вход в личный кабинет;

использование сайта или ПО;

оформление заказа;

направление заявки;

оплата заказа полностью или частично;

нажатие кнопок «Забронировать», «Оплатить», «Оформить», «Подтвердить», «Согласен» или аналогичных;

передача данных туристов/клиентов через Платформу.

2.4. Пользователь подтверждает, что до начала использования Платформы ознакомился с настоящим Соглашением, правилами бронирования, условиями оплаты, отмены, возврата, обработки персональных данных и правилами Поставщиков.

2.5. Если Пользователь не согласен с условиями Соглашения, он обязан прекратить использование Платформы. Невероятно, но это работает именно так.

3. Предмет соглашения

3.1. Принципал предоставляет Пользователю доступ к Платформе и ПО для:

поиска туров и туровых услуг;

сравнения предложений Поставщиков;

подбора туристического продукта;
оформления заявок;
бронирования;
оплаты;
получения документов;
взаимодействия с Поставщиками;
сопровождения заказов;
получения уведомлений;
использования аналитических, рекомендательных и иных цифровых инструментов.

3.2. Принципал не является исполнителем всех размещённых на Платформе туруслуг, если иное прямо не указано в конкретном заказе.

3.3. Услуги по турам и туруслугам фактически оказываются Поставщиками.

3.4. Принципал обеспечивает техническую, информационную и организационную возможность использования Платформы.

3.5. Платформа является информационно-технологической средой для взаимодействия Пользователей, Турагентов, туристов и Поставщиков.

4. Статус Принципала

4.1. Принципал может выступать:

оператором Платформы;
владельцем или правообладателем ПО;

агентом/комиссионером/информационным посредником;
лицом, обеспечивающим техническую возможность бронирования;
лицом, принимающим оплату самостоятельно или через платёжных партнёров;
лицом, передающим заявки Поставщикам.

4.2. Конкретная роль Принципала определяется условиями конкретного заказа, договором с Поставщиком, правилами Платформы и документами, сформированными при бронировании.

4.3. Принципал не формирует туристский продукт, если прямо не указано иное.

4.4. Ответственность за качество, состав, сроки и фактическое оказание услуг несёт соответствующий Поставщик.

5. Порядок использования Платформы

5.1. Пользователь вправе использовать Платформу только законным и добросовестным способом.

5.2. Пользователю запрещается:

нарушать работу Платформы;

обходить технические ограничения;

использовать ботов, парсеры, скрипты и автоматизированные запросы без согласия Принципала;

копировать базу данных;

воспроизводить дизайн, структуру, тексты, карточки туров и интерфейсы;

декомпилировать, модифицировать, вскрывать код ПО;

создавать ложные бронирования;

передавать недостоверные данные;

использовать чужие платёжные средства без согласия владельца;

совершать мошеннические действия;

наносить вред репутации Принципала, Платформы или Поставщиков;

размещать незаконную, оскорбительную, вредоносную или недостоверную информацию.

5.3. Пользователь самостоятельно несёт ответственность за все действия, совершённые через его личный кабинет.

5.4. Все действия в личном кабинете считаются совершёнными самим Пользователем, пока не доказано иное.

6. Регистрация и личный кабинет

6.1. Для доступа к отдельным функциям Платформы Пользователь проходит регистрацию.

6.2. При регистрации Пользователь обязан предоставить достоверные данные.

6.3. Пользователь обязан обеспечивать сохранность логина, пароля, кодов подтверждения и иных средств доступа.

6.4. Пользователь обязан незамедлительно уведомить Принципала о несанкционированном доступе.

6.5. Принципал вправе ограничить или заблокировать доступ к личному кабинету при наличии признаков нарушения.

7. Порядок оформления заказа

7.1. Пользователь самостоятельно выбирает тур или туроператора на Платформе.

7.2. Информация о цене, наличии мест, условиях размещения, перелёте, питании, трансфере, экскурсиях, страховке и иных параметрах формируется на основании данных Поставщиков.

7.3. До оплаты Пользователь обязан проверить:

ФИО туристов;

даты рождения;

паспортные данные;

гражданство;

сроки действия документов;

даты поездки;

город вылета;

отель;

категорию номера;

тип питания;

состав услуг;

визовые требования;

правила въезда;

условия отмены;

штрафы Поставщика.

7.4. Ошибки в данных туристов являются ответственностью Пользователя.

7.5. Заказ считается принятым к обработке после подтверждения Платформой и/или Поставщиком.

7.6. До подтверждения Поставщиком цена и наличие услуг могут измениться.

7.7. Оплата не всегда означает окончательное подтверждение бронирования. Да, туристический рынок тоже любит держать людей в тонусе.

8. Оплата

8.1. Оплата заказов производится способами, доступными на Платформе.

8.2. Оплата может приниматься:

Принципалом;

платёжным агентом;

банком-эквайером;

платёжным агрегатором;

Поставщиком;

иным уполномоченным лицом.

8.3. Обязанность Пользователя по оплате считается исполненной после поступления денежных средств получателю платежа.

8.4. Все банковские комиссии, комиссии платёжных систем и иные расходы могут удерживаться в порядке, предусмотренном тарифами и правилами платёжных партнёров.

8.5. Принципал вправе изменять доступные способы оплаты.

9. Сервисный сбор и комиссия

9.1. За использование Платформы может взиматься сервисный сбор.

9.2. Размер сервисного сбора указывается на Платформе, в заказе, счёте, тарифах или ином документе.

9.3. Сервисный сбор взимается сверх стоимости тура/туруслуги, если прямо не указано иное.

9.4. Сервисный сбор не является оплатой туристского продукта.

9.5. При отмене заказа сервисный сбор может не возвращаться, если услуга по использованию Платформы была оказана.

9.6. Комиссионное вознаграждение определяется:

правилами Платформы;

договором между Принципалом и Турагентом;

договором с Поставщиком;

условиями конкретного заказа;

индивидуальным соглашением сторон.

9.7. Комиссия может удерживаться из суммы оплаты, перечисляться отдельно или учитываться при взаиморасчётах.

10. Изменение и отмена заказа

10.1. Изменение заказа возможно только при наличии технической и фактической возможности у Поставщика.

10.2. Любое изменение может повлечь:

изменение цены;

доплату;

удержание штрафов;

аннуляцию прежнего бронирования;

оформление нового заказа.

10.3. Отмена заказа производится по правилам Поставщика.

10.4. При отмене могут удерживаться:

фактически понесённые расходы;

штрафы Поставщика;

банковские комиссии;

сервисный сбор;

комиссия Платформы;

стоимость уже оказанных услуг.

10.5. Возврат денежных средств осуществляется после получения средств от Поставщика, если Принципал не является непосредственным исполнителем услуги.

10.6. Срок возврата зависит от правил Поставщика, банка, платёжной системы и способа оплаты.

11. Документы по заказу

11.1. Документы предоставляются в личном кабинете, по электронной почте, через мессенджеры или иным способом.

11.2. К документам могут относиться:

договор;

заявка;

ваучер;

маршрутная квитанция;

электронный билет;

страховой полис;

памятка туриста;

подтверждение бронирования;

счёт;

чек;

иные документы Поставщика.

11.3. Пользователь обязан самостоятельно проверить документы сразу после получения.

11.4. При обнаружении ошибок Пользователь обязан незамедлительно уведомить Принципала.

12. Обязанности Пользователя

Пользователь обязан:

12.1. Предоставлять достоверные данные.

12.2. Проверять условия заказа до оплаты.

12.3. Соблюдать правила въезда, выезда, транзита и пребывания.

12.4. Самостоятельно контролировать:

срок действия паспорта;

необходимость визы;

миграционные правила;

медицинские требования;

наличие страховки;

правила перевозки багажа;

регистрацию на рейс;

время прибытия в аэропорт/на вокзал;

ограничения страны пребывания.

12.5. Не использовать Платформу в незаконных целях.

12.6. Оплачивать заказы и комиссии в установленные сроки.

12.7. Возмещать убытки, причинённые Принципалу, Платформе или Поставщикам.

13. Обязанности Принципала

Принципал обязуется:

13.1. Предоставлять доступ к Платформе при наличии технической возможности.

13.2. Передавать заявки Поставщикам.

13.3. Отображать информацию о предложениях Поставщиков.

13.4. Обеспечивать функционирование личного кабинета.

13.5. Направлять Пользователю уведомления, связанные с заказом.

13.6. Передавать документы, полученные от Поставщиков.

13.7. Обрабатывать персональные данные в соответствии с законодательством РФ.

14. Ограничение ответственности Принципала

14.1. Принципал не отвечает за:

отказ во въезде;

отказ в выезде;

действия пограничников;

действия таможенных органов;

депортацию;

отказ в визе;

задержку или отмену визы;

опоздание туриста;

неявку туриста;

потерю багажа;

повреждение багажа;

действия авиакомпаний;

задержку, перенос или отмену рейсов;

замену аэропорта;

изменение времени вылета;

погодные условия;

забастовки;

действия государственных органов;

эпидемии, пандемии и ограничения;

военные действия;

чрезвычайные ситуации;

действия отелей;

овербукинг у Поставщика;

качество услуг, оказываемых Поставщиками;

недостоверные данные, переданные Пользователем;

невозможность связи с Пользователем из-за неверного телефона/e-mail.

14.2. Принципал не гарантирует непрерывную и безошибочную работу Платформы.

14.3. Платформа предоставляется по принципу «как есть».

14.4. Принципал не несёт ответственность за сайты третьих лиц, ссылки на которые размещены на Платформе.

14.5. Информация на Платформе может обновляться с задержкой, если данные поступают от Поставщиков.

15. Блокировка заказов и доступа

15.1. Принципал вправе заблокировать заказ, личный кабинет или доступ к Платформе при:

неоплате;

просрочке оплаты;

нарушении Соглашения;

мошенничестве;

подозрении на мошенничество;

недостоверных данных;

ложных бронированиях;

chargeback;

угрозе репутации;

нарушении правил Поставщиков;

технической атаке;

использовании автоматизированных средств;

требовании закона или госорганов.

15.2. Блокировка может применяться без предварительного уведомления.

15.3. Принципал вправе отменить заказ, если его исполнение создаёт правовые, финансовые