

# **Политика конфиденциальности и обработки персональных данных**

для портала **ru.uae.tickets**

**Дата публикации (редакция): 22.12.2025**

Настоящая Политика действует в отношении персональных данных пользователей портала **ru.uae.tickets** (далее — **Портал**) и клиентов/представителей компаний, которые используют Портал для бронирования и сопровождения туристических и сопутствующих услуг.

---

## **1. Общие положения**

1.1. Политика определяет порядок сбора, использования, хранения, передачи и защиты персональных данных, а также права пользователей Портала (далее — **Пользователь**) и способы их реализации.

1.2. Портал является B2B-платформой для профессиональных участников туристического рынка (агентов/турагентов/агентств/корпоративных заказчиков). В рамках работы Портала Пользователь может выступать:

- представителем агентства/организации (контактное лицо);
- агентом, оформляющим заявки и бронирования;
- лицом, взаимодействующим с поддержкой и получающим документы (ваучеры/инвойсы).

1.3. Политика применяется к данным, которые мы получаем:

- через регистрацию, формы и функционал Портала (аккаунт, заявки, бронирования, обратная связь);
- по e-mail, телефону, в мессенджерах и соцсетях, указанных на Портале;
- при оформлении и сопровождении заказов (подтверждения, ваучеры, изменения, отмены, возвраты и т.д.).

1.4. Используя Портал и/или передавая нам данные, Пользователь подтверждает, что ознакомился с Политикой.

1.5. Мы обрабатываем персональные данные в соответствии с применимым правом, включая законодательство РФ о персональных данных и UAE PDPL (Федеральный декрет-закон №45 от 2021 года) — в зависимости от географии клиента/заказа, состава услуг и того, какая компания является стороной сделки.

---

## **2. Кто обрабатывает данные (Оператор) и контакты**

**2.1. Оператор в РФ:** индивидуальный предприниматель/юридическое лицо, указанное в разделе «Реквизиты» на Портале (далее — **Оператор**).

Реквизиты (ОГРНИП/ОГРН, ИНН, адрес для корреспонденции) размещаются на Портале в разделе «Контакты / Реквизиты» и/или предоставляются по запросу.

**2.2. Контакт для вопросов по конфиденциальности и персональным данным:**  
**[reservation@ru.uae.tickets](mailto:reservation@ru.uae.tickets)**

**2.3. Компания в ОАЭ (если будет зарегистрирована и/или если часть заказов оформляется на UAE-юрлицо):**

Реквизиты соответствующей компании указываются в инвойсе/ваучере/подтверждении бронирования. В таком случае обработка данных может осуществляться также этой компанией в части исполнения соответствующего заказа.

---

### **3. Какие персональные данные мы можем обрабатывать**

В зависимости от роли Пользователя и функций Портала Оператор может обрабатывать:

#### **3.1. Данные аккаунта B2B-Портала (агенты/контактные лица)**

- ФИО, должность (если указана);
- телефон, e-mail, мессенджер;
- логин/идентификаторы учётной записи, история входов/действий (технические логи);
- сведения об агентстве/организации: наименование, бренд/коммерческое название, страна/город, ИНН/регистрационные данные (если указываются), адрес, реквизиты для документов и расчётов (если предоставляются);
- служебная переписка с поддержкой и по заказам.

#### **3.2. Данные заявок/заказов, оформляемых агентом**

- параметры услуги/бронирования (дата/время, количество гостей, маршрут, отель, адрес подачи трансфера, время/номер рейса, комментарии);
- контактные данные клиента агента (если агент их передаёт для связи по заказу);
- при необходимости для бронирования у поставщиков: данные туристов (дата рождения, гражданство, документ/паспорт/ID и иные сведения, которые объективно требуются конкретным поставщиком услуги).

#### **3.3. Данные об оплате/возврате**

- сумма, статус, идентификатор транзакции, способ оплаты;

- для возврата — реквизиты, необходимые для возврата (в зависимости от способа оплаты и требований банка/провайдера).

### **3.4. Технические данные и cookies**

- IP-адрес, тип устройства/браузера, язык;
- сведения о посещённых страницах и действиях на Портале;
- идентификаторы cookies.

### **3.5. Данные третьих лиц (клиенты агента/туристы)**

Если агент передаёт персональные данные своих клиентов/туристов, агент подтверждает, что имеет законное основание для такой передачи и информировал субъектов персональных данных об обработке и передаче (в том числе о трансграничной передаче при необходимости).

---

## **4. Цели обработки персональных данных**

Оператор обрабатывает персональные данные исключительно для:

- 4.1. регистрации, администрирования аккаунта и предоставления доступа к B2B-функционалу Портала;
  - 4.2. обработки обращений, заявок, запросов, подготовки расчётов и предложений для Пользователя (агента/агентства);
  - 4.3. заключения и исполнения договоров/заказов: бронирование и предоставление услуг, оформление подтверждений и ваучеров, коммуникация по заказу, сопровождение изменений/отмен/возвратов;
  - 4.4. приёма оплат и возвратов, взаиморасчётов с агентами/партнёрами, ведения бухгалтерского и налогового учёта, выполнения требований закона;
  - 4.5. обеспечения работоспособности и безопасности Портала, предотвращения злоупотреблений и мошенничества, ведения статистики и улучшения качества сервиса;
  - 4.6. маркетинговых коммуникаций для B2B-аудитории (информирование об обновлениях, тарифах, акциях) — **только при наличии согласия**, когда оно требуется применимым правом.
- 

## **5. Правовые основания обработки**

Оператор обрабатывает персональные данные при наличии одного или нескольких оснований (в зависимости от ситуации):

- исполнение договора/заказа или принятие мер до заключения договора по запросу Пользователя;

- согласие Пользователя (например, на рассылки и отдельные категории cookies/маркетинговые технологии);
  - выполнение обязанностей, установленных законом (учёт/отчётность/ответы уполномоченным органам);
  - законный интерес Оператора (без нарушения прав Пользователя), например, обеспечение безопасности Портала, управление доступами, предотвращение мошенничества и защита прав в спорах.
- 

## **6. Онлайн-оплата и расчёты**

6.1. При наличии онлайн-оплаты на Портале обработка карточных данных (номер карты, срок действия, CVV/CVC) осуществляется платёжным провайдером (эквайером).

Оператор не запрашивает и не хранит CVV/CVC и, как правило, не получает полный номер карты. Оператор получает только сведения, необходимые для подтверждения оплаты (статус, сумма, ID платежа и т.п.) — в зависимости от настроек провайдера.

6.2. В B2B-модели возможны взаиморасчёты (инвойсы/акты/реестры). В этом случае Оператор обрабатывает данные, необходимые для выставления и учета документов (в пределах применимого права).

---

## **7. Передача персональных данных третьим лицам**

7.1. Для оказания услуг и работы Портала Оператор может передавать данные **строго в необходимом объёме**:

- поставщикам услуг (экскурсионные компании, перевозчики/трансферы, отели, билетные операторы, площадки/парки, страховые — если применимо);
- платёжным провайдерам/банкам — для приёма оплат и возвратов;
- IT-подрядчикам — хостинг, корпоративная почта, CRM, телефония, сервисы поддержки, рассылки, аналитика (в объёме, необходимом для их функций);
- консультантам (юрист/аудитор) — при защите прав и законных интересов;
- государственным органам — когда Оператор обязан предоставить данные по закону.

7.2. Оператор не продаёт персональные данные Пользователей и не передаёт их третьим лицам для “чужого” маркетинга без надлежащего основания.

---

## **8. Трансграничная передача данных**

8.1. Туристические услуги могут требовать передачи данных за пределы страны проживания Пользователя/туриста или страны регистрации Оператора (например, поставщикам услуг в ОАЭ и иных странах).

8.2. При трансграничной передаче Оператор применяет разумные меры защиты: договорные обязательства с подрядчиками/поставщиками, минимизация объёма передаваемых данных, контроль доступов и иные меры.

---

## **9. Локализация данных граждан РФ**

9.1. При сборе персональных данных граждан Российской Федерации Оператор организует обработку таким образом, чтобы соблюдались требования законодательства РФ о локализации (первичная запись/накопление/хранение — на территории РФ в порядке, предусмотренном законом).

---

## **10. Cookies и похожие технологии**

10.1. Портал использует cookies и аналогичные технологии:

- обязательные (для корректной работы и авторизации);
- функциональные (настройки/язык/предпочтения);
- аналитические (статистика посещений и улучшение интерфейса);
- маркетинговые (если подключены рекламные инструменты).

10.2. Пользователь может управлять cookies через настройки браузера и/или через интерфейс управления cookies на Портале (если реализован). Отключение cookies может повлиять на доступность отдельных функций (в том числе входа/сессии).

---

## **11. Сроки хранения персональных данных**

11.1. Оператор хранит персональные данные не дольше, чем необходимо для целей обработки и выполнения требований закона.

11.2. Типовые сроки (если иное не требуется законом/договором):

- данные аккаунта и истории операций — на срок действия аккаунта и разумный период после закрытия аккаунта для защиты прав и исполнения законных обязанностей;
- данные заявок/переписки без заключения договора — до 30–90 дней (для ответа и закрытия обращения), затем удаление/обезличивание, если не возник спор;
- данные по заказам/бронированиям и документы учёта — в сроки, необходимые для бухгалтерского/налогового учёта и защиты прав в возможных спорах;

- маркетинговые данные (рассылки) — до отзыва согласия, затем удаление в разумный срок.
- 

## **12. Безопасность данных**

12.1. Оператор применяет разумные организационные и технические меры защиты: разграничение прав доступа, регламенты доступа сотрудников/подрядчиков, использование защищённых каналов связи и иные меры, соразмерные рискам.

12.2. Пользователь понимает, что передача данных через Интернет не может быть абсолютно безопасной, однако Оператор принимает меры для снижения рисков.

---

## **13. Права Пользователя**

13.1. Пользователь вправе (в пределах применимого права):

- получить сведения об обработке своих данных;
- потребовать уточнения, блокирования или удаления данных при наличии оснований;
- отозвать согласие (если обработка основана на согласии);
- отказаться от маркетинговых сообщений.

13.2. Для реализации прав Пользователь направляет обращение на [reservation@ru.uae.tickets](mailto:reservation@ru.uae.tickets) с темой: «**Персональные данные**».

13.3. Для защиты данных от выдачи третьим лицам Оператор вправе запросить подтверждение личности/полномочий заявителя в разумном объёме.

---

## **14. Маркетинговые сообщения**

14.1. Оператор направляет рекламные/информационные сообщения только при наличии законного основания (включая согласие — когда оно требуется).

14.2. Отказаться от рассылок можно:

- по ссылке «Отписаться» в письме (если доступна), либо
  - написав на [reservation@ru.uae.tickets](mailto:reservation@ru.uae.tickets) с темой «**Отказ от рассылки**».
- 

## **15. Дети и данные несовершеннолетних**

15.1. Портал предназначен для профессиональных участников рынка и совершенолетних. Если в рамках бронирований обрабатываются данные

несовершеннолетних туристов, Пользователь (агент) подтверждает наличие законного основания на передачу таких данных Оператору.

---

## **16. Ссылки на сторонние ресурсы**

16.1. Портал может содержать ссылки на сторонние сайты/сервисы. Оператор не отвечает за их политики конфиденциальности и рекомендует изучать их отдельно.

---

## **17. Изменения Политики**

17.1. Оператор вправе изменять Политику. Актуальная версия публикуется на Портале с указанием даты редакции. Продолжение использования Портала после публикации изменений означает согласие Пользователя с обновлённой редакцией.

---

## **18. Контакты**

По вопросам конфиденциальности и персональных данных:  
[reservation@ru.uae.tickets](mailto:reservation@ru.uae.tickets)