

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

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/рег. 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** 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** с темой «Отказ от рассылки».
-

15. Дети и данные несовершеннолетних

15.1. Портал предназначен для профессиональных участников рынка и совершеннолетних. 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