



**СОГЛАШЕНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ**  
**С ООО "КОМПЛЕКСНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ АВТОМОБИЛЬНЫХ ТУРОВ"**  
**("КОПАТ")**  
**ОБ ИСПОЛЬЗОВАНИИ ПЛАТФОРМЫ АВТОПУТЕШЕСТВИЙ «СМОРОДИНА»**  
**ДЛЯ ПОИСКА И ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРОДУКТОВ ДЛЯ АВТОТУРИСТОВ**  
Редакция 01.03.2024

**Оглавление**

1. Глоссарий.	2
2. Предмет Соглашения.	4
3. Права и обязанности сторон.	5
4. Обработка персональных данных.	6
5. Заверения сторон.	7
6. Порядок использования Платформы: согласие с условиями Соглашения, регистрация личного кабинета или авторизация в личном кабинете.	8
7. Порядок использования Платформы: использование личного кабинета.	9
8. Порядок использования Платформы: поиск и выбор Продуктов	10
9. Порядок использования Платформы: приобретение Продуктов и дополнительных услуг	12
10. Порядок использования Платформы: порядок возврата денежных средств при отказе от Договора на приобретение Продукта	14
11. Порядок использования Платформы: контроль качества.	15
12. Порядок использования Платформы: поддержка Покупателей	15
13. Порядок использования Платформы: споры и разногласия Покупателей с Продавцами	16
14. Порядок уведомлений	17
15. Порядок разрешения споров.	18
16. Ответственность Сторон	18
17. Порядок действия соглашения.	20
18. Применимое право и иные условия.	21
19. Реквизиты КОПАТ.	21
20. Перечень изменений в условиях Соглашения.	21
21. Перечень приложений	21

*Настоящее соглашение (Далее - Соглашение) является договором присоединения и определяет порядок использования физическими лицами Платформы автопутешествий "Смородина" (далее- Платформа), принадлежащей КОПАТ.*

*Использование Платформы означает безоговорочное принятие Покупателем условий настоящего Соглашения. В отсутствие согласия лицо обязано воздержаться от использования Платформы. Без последующей регистрации Личного кабинета или последующей авторизации в Личном кабинете Функционал Платформы может использоваться только в объеме поиска предложений Продуктов на Витрине Платформы.*

Сервис предоставляется на условиях "как есть".

## **1. Глоссарий.**

В рамках взаимоотношений сторон применяются следующие основные понятия.

<i>"Платформа" (Платформа автопутешествий "Смородина")</i>	Агрегатор информации в виде сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и связанного с ним мобильного приложения «Навигатор», которые предоставляют Покупателю в отношении набора услуг и товаров для автопутешествия возможность одновременно ознакомиться с предложением Продавца (исполнителя) о заключении Договора купли-продажи товара (договора возмездного оказания услуг), заключить с Продавцом (исполнителем) договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг), а также произвести предварительную оплату указанного товара (услуги) путем перевода денежных средств Продавцу в рамках применяемых форм безналичных расчетов в соответствии с пунктом 3 статьи 16.1 закона «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 27 июня 2011 года N 161-ФЗ "О национальной платежной системе".
--	---

<i>"Навигатор"</i>	Мобильное приложение (программа для ЭВМ), исключительные права на которое принадлежат КОПАТ и которое используется для доступа Покупателей к Платформе со смартфона.
<i>"Покупатель"</i>	Физическое лицо, использующее Функционал Платформы в соответствии с настоящим Соглашением и предполагающее стать или являющееся потребителем товаров и услуг, которые Продавцы предлагают к приобретению на Платформе.
<i>"Продавец"</i>	Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо (самозанятый), использующие функционал Платформы и предлагающие к приобретению на Платформе услуги и товары, которые Покупатель может приобрести.
<i>"Продукт"</i>	Набор товаров и услуг, предлагаемых Продавцом, которые Покупатель может приобрести у Продавца.
<i>"Договор на приобретение Продукта"</i>	Договор возмездного оказания услуг, заключаемый на Платформе между Продавцом (Исполнителем) и Покупателем (Заказчиком) в целях оказания услуг (продажи товаров), входящих в состав Продукта.
<i>"КОПАТ"</i>	Общество с ограниченной ответственностью ООО "Комплексное планирование автомобильных туров" (ООО "КОПАТ"), которому принадлежит исключительное право на программное обеспечение Платформу и мобильное приложение «Навигатор». Понятия Владелец Платформы и КОПАТ используются как равнозначные. Во взаимоотношениях между Покупателями и Продавцами КОПАТ является лишь информационным посредником и не определяет набор услуг, входящих в состав Продукта, а равно доводит до сведения Покупателей информацию в том объеме, который был предоставлен со стороны Продавцов.
<i>"Исполнители неотложных услуг"</i>	Лица, оказывающие Покупателю в процессе его движения к месту потребления Продукта различные неотложные (по мере необходимости) услуги (преимущественно ремонт автотранспортных средств и неотложная медицинская

	помощь, поиск иных исполнителей неотложных услуг).
«Витрина Платформы»	Форма отображения доступных для покупки Продуктов Продавцов. При совершении сделок (приобретении Продуктов Покупателями) количество доступного объема соответствующих Продуктов уменьшается на Витрине соответственно.
«Функционал Платформы»	Поиск предложений Продуктов на Витрине Платформы по предпочтениям Покупателя, выбор и приобретение Продукта и иных доступных дополнительных услуг, использование Платформы для расчетов Покупателей, использование клиентской поддержки (чат, колл- центр, тех поддержка, содействие взаимодействию с исполнителями неотложных услуг), включающей сопровождение и помощь в решении возникающих вопросов при использовании Платформы, использовании личного кабинета.
«Заказ»	Выбранный Покупателем набор Продуктов и дополнительных услуг, ожидающий оплаты или уже оплаченный.
«Номинальный счет Платформы»	Счет, открытый у оператора по приему платежей (оператора платежной системы), осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе и используемый для расчетов между Покупателями и Продавцами при осуществлении ими деятельности с использованием Платформы, владельцем которого является КОПАТ. Средства на номинальном счете Платформы не являются собственностью КОПАТ, переводятся от источника платежа к адресату платежа по автоматически формируемым Платформой платежным поручениям Покупателя или Продавца в соответствии с их обязательствами по заключенному между ними Договору на приобретение Продукта и заключенным ими Соглашениям об использовании Платформы, не переходят в собственность от источника платежа к адресату платежа до выполнения

обязательств сторон, обусловленных указанными выше Договором или Соглашениями. Бенефициаром номинального счета является Продавец.

В случае применения в тексте Соглашения определений, которые не раскрыты в положениях Глоссария, следует руководствоваться законодательством Российской Федерации, вводящим основные понятия.

## **2. Предмет Соглашения**

2.1. КОПАТ предоставляет Покупателю право пользования Платформой на условиях простой (неисключительной) безвозмездной, бессрочной лицензии, действующей на всей территории Российской Федерации. Покупатель обязуется использовать Функционал Платформы в соответствии с настоящим Соглашением.

2.2. Право использования Платформы предоставляется на срок действия исключительного права КОПАТ на Платформу, или до момента окончания срока действия настоящего Соглашения между сторонами. Во взаимоотношениях между Продавцами и Покупателями КОПАТ выступает информационным посредником.

2.3. Покупатель не вправе передавать полученные от КОПАТ права на использование Функционала Платформы.

2.4. Покупатель не обязан предоставлять отчеты об использовании Платформы.

## **3. Права и обязанности сторон**

3.1. КОПАТ вправе:

- вносить изменения и дополнения в текст настоящего Соглашения в соответствии с разделом 18 настоящего Соглашения;
- хранить и обрабатывать информацию, предоставленную Покупателем, в соответствии с условиями Политики в отношении обработки персональных данных;
- проводить по своему усмотрению акции для привлечения новых Покупателей и иных третьих лиц к использованию Функционала Платформы, а равно акции для уже зарегистрированных Покупателей, отказ от участия в которых не является основанием для прекращения права пользования Платформой (далее - Акции);
- производить модерацию отзывов и оценок о Продуктах и публиковать их;

- анализировать статистику поиска;
- отказывать Покупателю в регистрации и(или) оформлении услуг в случае предоставления недостоверных сведений, совершения или попыток совершения недобросовестных действий;
- производить приостановку в работе Платформы для изменения ее функционала, проведения технических работ, устранения возможных неполадок, пр.;
- блокировать или удалить личный кабинет Покупателя в случаях, предусмотренных Соглашением, предварительно направив ему уведомление о причинах удаления или блокировки;
- уведомить Покупателя о проведении длительных запланированных технических работ путем размещения соответствующей информации на сайте Платформы;
- проводить рассылку Покупателю текстовой и графической информации, в том числе рекламного характера и/или для сбора отзывов и оценок о Продуктах, с помощью смс-уведомлений, писем по электронной почте, а также при помощи push-уведомлений в приложении “Навигатор”;
- внедрять технические средства защиты авторских прав, персональных данных для автоматизированного предотвращения незаконного использования элементов Платформы и (или) нарушения условий Соглашения.

3.2. Помимо исполнения требований, предусмотренных действующим законодательством, КОПАТ обязуется:

- предоставить доступ к Платформе и обеспечить её работу в соответствии с разделами 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 настоящего Соглашения;
- отображать информацию о Продавцах, Продуктах, об услугах в объеме, предоставленном со стороны Продавцов услуг, без изменений;
- своевременно отображать информацию об изменении сведений, указанных в п. 1.2 ст. 9 закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 “О защите прав потребителей”.

3.3. Покупатель Платформы имеет право:

- использовать Функционал Платформы от своего имени, в собственных интересах;
- оставлять отзывы о Продуктах и участвовать в интернет-опросах Платформы об оценке качества оказанных услуг;
- получать клиентскую поддержку;

- давать согласие или отказываться от получения рекламы (рекламных рассылок) при помощи функционала личного кабинета (как при регистрации, так и после нее).

3.4. Покупатель Платформы обязан:

- использовать предоставленные права способами (в соответствии с Функционалом Платформы), установленными Соглашением;
- предоставлять достоверную информацию о себе;
- знакомиться с изменениями условий настоящего Соглашения;
- принимать меры для обеспечения сохранности логина и пароля, а в случае утери доступа к личному кабинету уведомить об этом КОПАТ в течение 24 часов одним из способов, указанных в разделе 14 Соглашения;
- принимать меры для обеспечения сохранности специальных кодов, направляемых ему в соответствии с п. 9.11 Соглашения, а в случае утери кода уведомить об этом КОПАТ немедленно одним из способов, указанных в разделе 14 Соглашения.

#### **4. Обработка персональных данных**

4.1. Порядок обработки и защиты персональных данных определяется Политикой в отношении обработки персональных данных.

4.2. Начало использования Платформы подразумевает ознакомление с Политикой в отношении обработки персональных данных и согласие с ней.

4.3. КОПАТ имеет право раскрыть информацию о Покупателе, если действующее законодательство Российской Федерации требует или разрешает такое раскрытие.

#### **5. Заверения сторон**

5.1. Исключительное право на Платформу принадлежит КОПАТ.

5.2. КОПАТ заверяет, что оно:

- имеет необходимые права для предоставления права пользования Платформой;
- принимает все разумные меры для обеспечения сохранности данных Покупателя;
- не формирует описание и не вносит изменения в состав Продуктов, представленных Продавцами на Витрине Платформы.

5.3. Покупатель заверяет, что:

- он ознакомлен с функционалом и назначением Платформы;

- сведения, указанные при регистрации и которые могут быть изменены Покупателем в Личном Кабинете, являются достоверными, не противоречат законодательству РФ;
- он не нарушает интеллектуальные и иные права третьих лиц.
- заключение настоящего Соглашения и использование Функционала Платформы не является вынужденным или кабальным.

5.4. Покупатель соглашается, что:

- проставление галочек, введение кода из СМС-сообщения, является аналогом собственноручной подписи Покупателя (простой электронной подписью);
- регистрация/авторизация в личном кабинете, использование им логина (login) и пароля (password) является надлежащей и достаточной идентификацией Покупателя при входе в личный кабинет Покупателя и подтверждением права совершать операции на Платформе, обусловленные регистрацией личного кабинета или авторизацией в личном кабинете, как это определено в настоящем Соглашении;
- операции и сделки, совершенные им на Платформе, считаются совершенными в простой письменной форме;
- если Покупатель предоставит третьим лицам доступ к личному кабинету на Платформе с использованием своих логина (login) и пароля (password), то Покупатель в полном объеме отвечает за любые действия и бездействие таких лиц, совершенных (допущенных) ими при использовании личного кабинета, как за свои собственные;
- Покупатель обязан обеспечить безопасное и конфиденциальное хранение логина (login) и пароля (password), используемых для входа на Платформу. В случае их утраты, включая получение к ним доступа третьими лицами, Покупатель обязан не использовать такие данные и незамедлительно уведомить об этом КОПАТ для их изменения.

5.5. Стороны подтверждают, что Платформа не является организатором путешествий и/или продавцом туристических услуг, электронных путевок и/или туристских продуктов, не является и не выступает в качестве турагента и/или туроператора, в значении, предполагаемом Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

**6. Порядок использования Платформы: согласие с условиями Соглашения, регистрация личного кабинета или авторизация в личном кабинете**

6.1. Согласие с условиями настоящего Соглашения является общим условием получения доступа к использованию Функционала Платформы в объеме поиска Продуктов в соответствии с предпочтениями Покупателя. Согласие Покупателя выражается в фактическом использовании Платформы, а в случае отсутствия согласия с условиями настоящего Соглашения, Покупатель воздерживается от использования Платформы.

6.2. Прохождение регистрации Покупателем или его авторизации в своем ранее зарегистрированном Личном кабинете является общим условием получения доступа к Функционалу Платформы по приобретению Продукта и иных доступных дополнительных услуг, использованию Платформы для расчетов Покупателей с Продавцами, использованию клиентской поддержки (чат, колл- центр, тех. поддержка, содействие взаимодействию с исполнителями неотложных услуг), включающей сопровождение и решение возникающих вопросов при использовании Платформы, использованию личного кабинета.

6.3. Для Регистрации Покупатель добровольно предоставляет достоверную информацию о себе, а именно:

- ФИО;
- дата рождения (для определения возраста);
- номер мобильного телефона;
- адрес электронной почты.

6.4. Вместе с предоставлением сведений, указанных в п. 6.3. Покупатель дает согласие на обработку персональных данных - см. Раздел 4 Соглашения.

6.5. По окончании регистрации на сайте Платформы в сети Интернет или в Навигаторе Покупатель проходит процедуру подтверждения номера мобильного телефона и (или) адреса электронной почты, позволяющую однозначно его идентифицировать в соответствии с требованиями действующего законодательства. Подтверждение производится при помощи введения кода из направленного ему Платформой соответственно СМС-сообщения или сообщения электронной почты.

6.6. Для авторизации Покупателя с ранее зарегистрированным Личным кабинетом в ответ на приглашение Платформы он вводит номер мобильного телефона или адрес электронной почты. После введения кода, направленного ему Платформой соответственно в СМС-сообщении или сообщении электронной почты соответственно, он авторизуется в Личном кабинете.

6.7. С момента регистрации и/или авторизации в Личном кабинете все действия Покупателя считаются совершенными с применением простой электронной подписи.

6.8. Покупатель подтверждает, что Заказы, оформленные с использованием Платформы, а также сообщения, направленные с адреса электронной почты

Покупателя, указанного в личном кабинете, признаются равнозначными документу, собственноручно подписанному Покупателем.

6.9. При необходимости Покупатель вносит изменения в информацию о себе через личный кабинет. Внесение изменений в информацию о себе влечет за собой прохождение повторной процедуры аутентификации в соответствии с п.6.5.

6.10. Покупатель принимает меры, обеспечивающие сохранность логина и пароля и защиту от получения к ним доступа третьих лиц.

6.11. В процессе регистрации Покупатель дает свое согласие на получение рекламной рассылки или же отказывается от этого. Информационная рассылка о приобретенном Продукте, описании достопримечательностей и доступных неотложных услугах по дороге к месту его потребления, информация о дополнительных услугах по месту получения Продукта не являются рекламной рассылкой.

6.12. Покупатель дает согласие на удаление и блокировку своего личного кабинета в случае:

- направления Покупателем запроса на удаление его персональных данных, в том числе путем отзыва согласия на обработку персональных данных;
- если Покупатель представляет угрозу для Платформы и (или) других Покупателей и (или) нарушает условия использования Платформы.

## **7. Порядок использования Платформы: использование личного кабинета**

7.1. Личный кабинет создается Покупателем для осуществления операций приобретения и получения Продуктов на Платформе.

7.2. Личный кабинет используется Платформой для хранения персональных данных, предоставленных Покупателем при регистрации с возможностью их последующего изменения, для хранения паспортных данных (гражданство, серия и номер паспорта, предоставленных Покупателем при оформлении последней покупки), для хранения результатов его деятельности с использованием Функционала Платформы, в том числе результатов Поисков, приобретенных Продуктов, договорной и финансовой документации с Продавцами и Поставщиками дополнительных услуг, а также для направления Покупателю анкет для оценки качества оказанных Продавцами услуг и в случае его согласия направления материалов рекламно-информационного характера

7.3. Личный кабинет используется Покупателем для коммуникаций с Платформой по вопросам поиска и приобретения Продуктов, уведомления об отказе от Договора на приобретение Продукта, отзывов о Продуктах и

Продавцах, и для получения ответов от клиентской поддержки за исключением предусмотренного п.12.5 и для коммуникаций через Платформу с Продавцами по договорным и финансовым вопросам приобретения Продуктов и получения предусмотренных ими услуг и товаров, уведомления об отказе от Договора на приобретение Продукта, а также по вопросам отсутствия или наличия претензий к Продавцам.

7.4. Через свой личный кабинет Покупатель имеет доступ к настоящему Соглашению, Политике в отношении обработки персональных данных, формам юридической документации при взаимодействии с Продавцами, в том числе форме Договора на приобретение Продукта, используемой на Платформе, форме уведомления Продавца об отказе от Договора на приобретение Продукта и возврате денежных средств (с копией Платформе), форме акта приемки оказанных услуг и отказа от претензий, форме претензии к Продавцу о неоказанных услугах и возврате денежных средств, форме отзыва согласия на обработку персональных данных с заявлением об удалении личного кабинета и уничтожении персональных данных, форме отзыва согласия на получение рекламных и информационных рассылок. В личном кабинете Покупателю доступно описание и классификация типов и жанров Продуктов и классов обслуживания.

## **8. Порядок использования Платформы: поиск и выбор Продуктов**

8.1. Для осуществления поиска Покупатель задает критерии поиска Продукта, необходимые Покупателю, среди предложений Продавцов на Витрине Платформы, путем определения предполагаемой Точки начала путешествия и настройки фильтров поиска в соответствии со своими предпочтениями, типа и жанра автопутешествия и класса обслуживания:

- **Точка начала путешествия** – это вид предпочтения Покупателя по месту осуществления автопутешествия, определяющая географическую зону поиска предложения Продуктов вокруг этой точки с учетом предполагаемого Типа автопутешествия;

- **Тип автопутешествия** – это вид предпочтения Покупателя по длительности автопутешествия, определяющий состав Продуктов для поиска и приобретения, в том числе:

- **Автопутешествие одним днем (туда-обратно)** определяет поиск на Витрине Платформы среди доступных предложений комплексных услуг развлечения длительностью не менее 4 часов, на расстоянии до 150 км. от Точки

начала путешествия. В качестве дополнительных услуг Покупателю предлагаются услуги страхования;

- **Автопутешествие на выходные** (одна ночевка) определяет поиск на Витрине Платформы среди доступных предложений комплексных услуг, размещения на одну ночь и развлечения длительностью не менее 4 часов, на расстоянии до 250 км от Точки начала путешествия. В качестве дополнительных услуг Покупателю предлагаются услуги страхования;

- **Автопутешествие на длинные выходные** (2 ночевки) определяет поиск на Витрине Платформы среди предложений комплексных услуг, размещения на две ночи и развлечения длительностью не менее 8 часов, на расстоянии до 350 км от точки начала путешествия. В качестве дополнительных услуг Покупателю предлагаются услуги страхования;

- **Кольцевой маршрут** определяет циклический поиск на Витрине Платформы среди доступных предложений комплексных услуг размещения на одну ночь и развлечения длительностью не менее 4 часов, на расстоянии до 350 км от Точки начала путешествия в первый день и до 350 км от точки оказания услуги в предыдущий день для последующих дней автопутешествия вплоть до момента возвращения в Точку начала автопутешествия. В качестве дополнительных услуг Покупателю предлагаются услуги страхования;

- **Транзитное автопутешествие** определяет циклический поиск на Витрине Платформы среди доступных предложений услуг размещения на одну ночь на расстоянии 600–800 км от Точки начала путешествия в первый день и на расстоянии 600–800 км от точки ночлега в последующие дни вплоть до прибытия к месту назначения. В качестве дополнительных услуг Покупателю предлагаются услуги страхования и размещения на длительный период в конечной точке путешествия;

- **Автопутешествие «все включено»** определяет поиск на Витрине Платформы среди доступных предложений комплексных услуг размещения и развлечения с использованием собственного или арендуемого у Продавца автомобиля. В качестве дополнительных услуг Покупателю предлагаются услуги страхования.

Платформа может присваивать указанным Продуктам и их комбинациям те или иные названия в маркетинговых целях;

- **Жанр Продукта** – это вид предпочтения Покупателя по характеру предполагаемых услуг развлечений, определяющий поиск среди предложений комплексных услуг, наиболее соответствующих ожидаемому жанру. Описание жанров размещается в Личном кабинете;

- **Класс обслуживания** — это вид предпочтения Покупателя по комфорту размещения, определяющий поиск среди предложений комплексных услуг,

соответствующих ожидаемому уровню сервиса. Описание Классов обслуживания размещается в Личном кабинете.

8.2. После задания критериев Покупатель дает команду Платформе осуществить поиск необходимого Покупателю Продукта среди предложений Продавцов, доступных на Витрине Платформы.

8.3. Платформа предоставляет Покупателю перечень предложений Продавцов, доступных на Витрине Платформы и соответствующих его критериям, а также дополнительных услуг, соответствующих выбранным Продуктам. Покупатель имеет возможность ознакомиться с описанием Продукта, предлагаемого Продавцом (исполнителем) и его ценой.

8.4. Цена предлагаемых Продуктов (дополнительных услуг) устанавливается Продавцами (исполнителями) и указывается в описании Продукта на Витрине.

8.5. Для предотвращения ситуации введения Покупателя в заблуждение информация о Продуктах на Витрине Платформы сопровождается следующей маркировкой: "Информация предоставлена Продавцом".

8.6. Покупатель выбирает Продукт и дополнительные услуги в корзину для последующего приобретения.

8.7. В случае выбора Типа автопутешествия, как Транзитного или Кольцевого, Покупатель повторяет поиск и формирует комплексную покупку из нескольких Продуктов.

8.8. По завершении поиска Покупатель формирует Заказ путем выбора из корзины Продуктов и дополнительных услуг, которые он намерен приобрести, и переходит к оформлению приобретения сформированного Заказа в совокупности выбранных Продуктов и дополнительных услуг.

## **9. Порядок использования Платформы: приобретение Продуктов и дополнительных услуг**

9.1. Покупатель вправе заключить одну или несколько сделок на приобретение Продуктов и дополнительных услуг с использованием Функционала Платформы.

9.2. Продукт приобретается Покупателем у Продавца с использованием формы Договора на приобретение Продукта, который заключается между Покупателем и Продавцом при помощи Функционала Платформы:

9.3. Для заключения Договоров на приобретение Продуктов в составе Заказа Покупатель производит предварительную оплату Заказа путем безналичного перевода денежных средств на Номинальный счет Платформы.

9.4. Оплата Заказа означает согласие Покупателя с условиями Договоров на приобретение Продуктов и Ценами входящих в его состав Продуктов и

дополнительных услуг. Цены Продуктов в Заказе соответствуют Ценам Продуктов (дополнительных услуг), предложенных в выдаче поиска (пп. 8.3, 8.4).

9.5. Для целей обеспечения взаиморасчетов Покупателей с Продавцами Платформа предусматривает следующие варианты оплаты Заказа по выбору Покупателя посредством сервисов интернет- эквайринга:

- оплата банковской картой путем введения реквизитов;
- СБП;
- Сбер.пэй;
- Яндекс.пэй;
- Тинькофф.пэй.

9.6. При выборе способа оплаты с использованием банковской карты или иных доступных способов, позволяющих производить оплату заказов, оформленных на Платформе, Покупатель направляет кредитной организации поручение на проведение платежа со счета, предоставляя используемому КОПАТ платежному оператору согласие на обработку его платежных персональных данных.

9.7. Оплата производится путем перехода Покупателей по ссылке на платежный шлюз, сгенерированной в рамках Заказа, с последующим выбором одного из доступных способов оплаты в соответствии с правилами платежного агента по приему платежей (оператора платежной системы). Обработка платежа происходит на защищенной странице процессинговой системы, которая прошла требуемую сертификацию. Используемые при этом данные Покупателя не доступны и не могут использоваться КОПАТ.

9.8. Сделки по приобретению дополнительных услуг осуществляются с использованием Функционала Платформы с исполнителями этих услуг, если у них имеется соответствующее соглашение с КОПАТ.

9.9. КОПАТ выступает информационным посредником между Продавцами и исполнителями дополнительных услуг с одной стороны, и Покупателем с другой стороны, и использует для обработки платежей Покупателей услуги операторов по приему платежей (операторов платежных систем), осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации о национальной платежной системе, и о деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами.

9.10. После предварительной оплаты Продукта в порядке, указанном в Договоре на приобретение Продукта, и поступления денежных средств на номинальный счет Платформой направляется Покупателю чек на предоплату на адрес электронной почты, а также в личный кабинет Покупателя направляется специальный код (несколько кодов), который Покупатель сообщает Продавцу непосредственно перед оказанием услуг. Продавец получает оплату своих услуг

с номинального счета Платформы после введения указанного кода в систему, через личный кабинет Продавца, при этом Покупателю направляется электронный чек на полный расчет на указанный им адрес электронной почты в соответствии с законодательством “О применении контрольно-кассовой техники” и в порядке, установленном законодательством о деятельности по приему платежей физических лиц, осуществляемой платежными агентами.

9.11. После оказания услуги Покупатель обязан в течение суток оставить обратную связь Продавцу о надлежащем оказании услуги путем ответа на автоматически сгенерированное Платформой сообщение об оказанной услуге. По истечении указанного срока, в случае если обратная связь положительная или ее не было, услуги считаются принятыми Покупателем, при этом формируется Акт приемки оказанных услуг и отказа Покупателя от претензий и действие настоящего Договора прекращается. В случае наличия у Покупателя претензий по неоказанию или ненадлежащему оказанию услуг Покупатель направляет ее Продавцу с использованием Функционала Платформы в порядке, установленном в разделе 13 настоящего Соглашения.

## **10. Порядок использования Платформы: порядок возврата денежных средств при отказе от Договора на приобретение Продукта**

10.1. Покупатель или Продавец могут отказаться от Договора на приобретение Продукта, направив противоположной стороне уведомление с копией Платформе. Направление Покупателем и/или получение Покупателем уведомлений производятся при помощи функционала личного кабинета Покупателя.

10.2. Типовая форма уведомления об отказе Покупателя от Договора на приобретение Продукта и возврате денежных средств содержится в личном кабинете Покупателя.

10.3. Условия и порядок взаиморасчетов между Продавцом и Покупателем при отказе от заключенного между ними Договора на приобретение Продукта определяются условиями этого Договора. КОПАТ не принимает участия в принятии решений о возврате. Платформа исключительно исполняет автоматически сгенерированные поручения Продавца или Покупателя, соответствующие их обязательствам по заключенному между ними Договору на приобретение Продукта, возникающим при волеизъявлении одной из его сторон.

10.4. Отказ Покупателя от Договора на приобретение Продукта, заключенного с использованием Функционала Платформы, может повлечь возмещение Продавцу фактически понесенных расходов, связанных с обеспечением исполнения обязательств по заключенному Договору, имеющих документальное

подтверждение, которые зависят от даты отказа Покупателя от Договора, определяются Продавцом и указываются в Договоре на приобретение Продукта.

10.5. Возврат денежных средств Покупателю исполняется Платформой за счет средств, перечисленных Покупателем в порядке предоплаты, и за счет средств Продавца, вносимого на Номинальный счет Платформы при выводе им своего Продукта на Витрину Платформы и зарезервированных в качестве обеспечения надлежащего исполнения им своих обязательств.

10.6. В результате исполнения расчетов в соответствии с п.10.3 на Номинальном счете Платформы не остается средств с правами Сторон по Договору на приобретение Продукта. Полный расчет Продавца с Покупателем при наличии претензий Покупателя производится в порядке, предусмотренном разделом 13.

## **11. Порядок использования Платформы: контроль качества**

11.1. Платформа осуществляет контроль качества оказанных Продавцами услуг путем предоставления Покупателям возможности публикации отзывов и выставления оценок и проведения анкетирования Покупателей после завершения ими путешествий.

11.2. Публикации отзывов и оценок о Продуктах должны соответствовать следующим требованиям:

- отзывы и оценки могут оставляться Покупателем только в том случае, если он действительно воспользовался Продуктом Продавца;
- отзыв должен касаться непосредственно самого Продукта и не должен затрагивать проблемы, которые прямо не связаны с Продуктом;
- информация в отзывах должна быть достоверной. Покупатель несет ответственность за публикацию недостоверной информации.

11.3. Платформа оставляет за собой право удалять отзывы, которые не соответствуют указанным требованиям, по заявлению Продавца и третьих лиц, а равно по усмотрению КОПАТ.

11.4. Платформа направляет Покупателю ссылку на проведение интернет-опроса для анализа качества оказанных ему услуг Продавца в течение недели после завершения путешествия. Результаты опроса используются для выработки требований и рекомендаций по улучшению качества услуг.

## **12. Порядок использования Платформы: поддержка Покупателей**

12.1 В целях улучшения качества обслуживания Покупателей Платформа предоставляет доступ к функционалу клиентской поддержки, которая включает в

себя колл - центр, техническую поддержку в том числе содействие взаимодействию с исполнителями неотложных услуг.

12.2 Функционал клиентской поддержки является бесплатным.

12.3 Обращения Покупателей в клиентскую поддержку осуществляются при помощи телефонного звонка на выделенную линию клиентской поддержки круглосуточно.

12.4 Платформа обеспечивает клиентскую поддержку круглосуточно.

12.5 Срок рассмотрения обращений Покупателей для получения содействия взаимодействию с исполнителями неотложных услуг, для информирования Продавца по вопросам изменения графика движения к месту оказания услуг, а также по вопросам взаимодействия с Продавцами в ходе оказания услуг составляет до 30 минут.

12.6 Срок рассмотрения обращений Покупателей, которые предполагают ответы на юридические или технические вопросы по существу Функционала Платформы, порядка ее использования, составляет до 24 часов в рабочие дни.

12.7 Срок рассмотрения обращений Покупателей по иным вопросам, требующим проведения проверок, осуществления технических или коммуникационных действий КОПАТ, составляет до 10 рабочих дней.

### **13. Порядок использования Платформы: споры и разногласия Покупателей с Продавцами**

13.1. Все споры, возникающие между Покупателем и Продавцом, могут быть разрешены путем досудебного урегулирования в претензионном порядке.

13.2. Покупатель направляет претензии, связанные с неисполнением и(или) ненадлежащим исполнением услуг, входящих в состав Продукта, в адрес Продавца при помощи функционала личного кабинета. При получении Платформой претензий на действия Продавца, она направляется в личный кабинет Продавца. Претензия считается полученной Продавцом через 24 часа с момента ее размещения Покупателем при помощи функционала Платформы.

13.3. Типовая форма претензии, которая может быть направлена в том числе по поводу конкретного приобретенного Продукта при помощи Функционала Платформы, содержится в личном кабинете Покупателя. Претензия должна содержать:

- сведения о субъекте, которому адресована претензия;
- сведения о субъекте, который направляет претензию, аналогичные тем, что указаны в п. 6.3. Соглашения;

- фактические обстоятельства спора, с приложением фотографий или видео, в случае если спор возник по причине неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг Продавцом, подтверждающих указываемые обстоятельства;
- заявляемые требования вместе с правовым обоснованием;
- приложения, подтверждающие обоснованность заявленных требований.

13.4. Срок ответа Продавца на претензию — до 10 календарных дней с момента ее получения. Ответ на претензию Покупателя направляется Продавцом с использованием функционала личного кабинета. При получении Платформой ответа Продавца на претензию Покупателя, она направляется в личный кабинет Покупателя. Ответ на претензию считается полученным Покупателем через 24 часа с момента ее размещения Продавцом при помощи Функционала Платформы.

13.5. КОПАТ может быть привлечен к разрешению спора между Покупателем и Продавцом только для предоставления информации, которая может иметь значение для разрешения спора.

13.6. В случае, если в качестве требования в претензии указан в том числе возврат денежных средств в связи с неоказанием услуг, входящих в состав Продукта, Продавец вправе принять одно из следующих решений:

- о возврате Покупателю ранее уплаченных денежных средств;
- об отказе Покупателю в возврате денежных средств в связи с наличием документов, подтверждающих исполнение обязательств Продавцом.

13.7. Решение Продавца о возврате денежных средств Покупателю в результате рассмотрения споров и разногласий исполняется Продавцом за свой счет.

13.8. При невозможности прийти к соглашению спор может быть передан на рассмотрение суда.

#### **14. Порядок уведомлений**

14.1. Стороны признают надлежащим способом ведения переписки путем направления сообщений, уведомлений, требований в личном кабинете и(или) по электронной почте, с адреса, указанного при регистрации, а равно при помощи чата в личном кабинете Покупателя.

14.2. В случае возникновения затруднений при использовании Платформы Покупатель должен направить соответствующие сообщения в клиентскую поддержку.

14.3. Платформа направляет в Личный кабинет или на адрес электронной почты, или номер мобильного телефона, предоставленный Покупателем, сообщения, уведомления, запросы, сведения информационного характера.

## **15. Порядок разрешения споров**

15.1. Все споры, возникающие между КОПАТ и Покупателем могут быть разрешены путем досудебного урегулирования в претензионном порядке.

15.2. КОПАТ может быть привлечен к разрешению спора, возникшего между Покупателем с одной стороны и Продавцом, и/или правообладателем на Продукт или его составную часть, и/или Исполнителем дополнительных услуг, и/или Исполнителем неотложных услуг с другой стороны, только для предоставления информации, которая может иметь значение для разрешения спора.

15.3. Срок ответа КОПАТ в случае получения претензии Покупателя на действия КОПАТ – до 10 рабочих дней.

15.4. При невозможности прийти к соглашению спор может быть передан на рассмотрение суда.

## **16. Ответственность Сторон**

16.1. Приобретая Продукт, Покупатель подтверждает, что самостоятельно несет ответственность за приобретение любых принадлежностей, в том числе провизии, средств передвижения и иных материалов (далее - оборудование), необходимых для проведения путешествия.

16.2. Покупатель соглашается с тем, что несет ответственность за сохранность логина и пароля, доступ в личный кабинет, за сохранность полученного кода в порядке, предусмотренном п. 9.11 настоящего Соглашения, а также за все, что будет сделано при пользовании Функционалом Платформы под его логином и паролем, из его личного кабинета. Покупатель самостоятельно несет риски связанные с необеспечением сохранности указанных данных, ставших известными третьим лицам.

16.3. В случае указания Покупателем недостоверных сведений, ставших причиной невозможности надлежащего оказания услуг, входящих в состав Продукта, такое лицо не вправе ссылаться на ненадлежащую работу Платформы.

16.4. КОПАТ не несет ответственности за:

16.4.1. неисполнение и (или) ненадлежащее исполнение Договоров, заключенных между Покупателями и Продавцами, формирующими Продукт, а равно иных третьих лиц, привлекаемых ими для оказания услуг;

16.4.2. за недостоверность (неполноту) сведений и информации, содержащейся на ресурсах Продавцов (исполнителей), гиперссылки на которые были

предоставлены при формировании предложений. При этом Платформа обязана проводить первичную идентификацию Продавцов при помощи процедуры верификации;

16.4.3. сведения о Продуктах, содержащихся на Витрине Платформы;

16.4.4. невозможность использования Функционала Платформы по причинам, не зависящим от КОПАТ, а равно за приостановку в работе Платформы для изменения ее функционала, проведения технических работ, устранения возможных неполадок;

16.4.5. указание Покупателем неактуальных и(или) ошибочных данных;

16.4.6. несоответствие мероприятия, проводимого Продавцом, ожиданиям Покупателя и(или) его субъективной оценке;

16.4.7. если результаты интеллектуальной деятельности и(или) средства индивидуализации, информационные и иные материалы, передаваемые или размещаемые Продавцами, будут нарушать авторские права третьих лиц.

16.5. КОПАТ не несет ответственности за достоверность и качество Продуктов и иных услуг, которые Покупатель нашел с помощью поискового Функционала Платформы и может приобрести у третьих лиц. Ответственность за качество, соответствие и безопасность Продуктов и иных услуг несет компания, реализующая такие Продукты и иные услуги. КОПАТ уведомляет Покупателя, что информация о Продуктах и иных услугах Продавцов, являющаяся обязательной к предоставлению потребителям, не является рекламой по смыслу п. 2 ст. 2 № 38-ФЗ от 22.02.2006 "О рекламе".

16.6. Покупатель несет ответственность за собственные действия на Платформе в соответствии с законодательством РФ.

16.7. КОПАТ не несет ответственности за ненадлежащую работу сервисов, указанных в п. 9.5. Соглашения.

16.8. Если Покупатель без письменного согласия или поручения Платформы скопировал, внес изменения, подготовил производные материалы, декомпилировал, дизассемблировал Платформу или совершил любые другие попытки получения доступа к исходному коду, каким-либо иным способом изменил Платформу, КОПАТ вправе потребовать от Покупателя выплатить штраф в размере 10 000 000 (десять миллионов) рублей за каждый случай такого нарушения.

16.9. Если Покупатель нарушил заверения, данные по Соглашению, либо совершил любое запрещенное действие в случае, если оно привело к нарушению прав КОПАТ или Продавцов, или причинило ущерб, КОПАТ вправе потребовать от Покупателя выплатить штраф в размере 500 000 рублей за каждый случай такого нарушения.

16.10. Если КОПАТ получит претензии, требования и(или) иски о нарушении Покупателем прав третьих лиц с использованием Платформы, Покупатель должен урегулировать их самостоятельно и возместить ущерб КОПАТ или третьим лицам, возникший в результате таких действий. При этом Платформа направляет в личный кабинет уведомление Покупателю о получении претензий, требований или исков от правообладателей или третьих лиц, а также при необходимости привлекает Покупателя к участию в деле в качестве третьего лица.

16.11. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение и(или) ненадлежащее исполнение обязательств, предусмотренных Соглашением, если докажут, что такое ненадлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, возникших после заключения Соглашения в результате событий чрезвычайного характера, которые сторона не могла ни предвидеть, ни предотвратить разумными мерами (форс-мажор). К таким событиям относятся в том числе, но не исключительно: наводнение, пожар, землетрясение, шторм, оседание почвы, эпидемии и иные явления природы, а также война или военные действия, авария, забастовка в отрасли или регионе, принятие органом государственной власти или управления решения, повлекшего невозможность выполнить обязательства.

16.12. Платформа не несет ответственность перед Покупателями и неограниченным кругом третьих лиц за публикацию Продавцом на Платформе различных материалов (фотографий, текстов и т.д.). Если материалы, размещенные Продавцом, нарушают права третьих лиц, то ответственность лежит на Продавце, который обязан возместить правообладателям/третьим лицам и Платформе причиненные убытки.

## **17. Порядок действия соглашения**

17.1. Соглашение действует с момента его акцепта Покупателем и до момента прекращения использования Платформы Покупателем.

17.2. Платформа вправе в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в условия Соглашения, уведомив Покупателя при помощи публикации изменений на Платформе, в том числе при помощи функционала личного кабинета.

17.3. Вступление новой редакции Соглашения в силу происходит с даты публикации на Платформе.

17.4. Продолжая использовать Платформу после внесения изменений и(или) дополнений в Соглашение, Покупатель принимает и соглашается с ними.

17.5. Риск не ознакомления с новой редакцией Соглашения несет Покупатель.

17.6. Если какое-либо из положений Соглашения окажется ничтожным в соответствии с законодательством РФ, то остальные положения останутся в силе, а Соглашение будет исполняться Сторонами без учета такого положения.

17.7. Если изменение настоящего Соглашения произошло в момент, когда Покупатель уже приобрел один из Продуктов с использованием Платформы, но еще не воспользовался им, и такое изменение приводит к существенному изменению условий использования Продукта, отношения между Покупателем и Продавцом регулируются соответствующим договором, заключенным между Покупателем и Продавцом, а права и обязанности КОПАТ, связанные с этим договором - редакцией Соглашения, действовавшей в момент приобретения Продукта, а вновь приобретенные Продукты - с учетом измененных условий.

## **18. Применимое право и иные условия.**

18.1. Принимая условия Соглашения, Покупатель подтверждает, что к отношениям, возникающим с участием КОПАТ, а также иными субъектами, являющимися участниками договорных отношений, возникающих в связи с использованием Функционала Платформы, применяется законодательство Российской Федерации.

## **19. Реквизиты КОПАТ**

## **20. Перечень изменений в условиях Соглашения**

## **21. Перечень приложений**

Формы:

1. Форма уведомления Продавца об отказе от Договора на приобретение продукта и возврате денежных средств;
2. Форма Акта приемки оказанных услуг и отказа от претензий;
3. Форма претензии Покупателя о неоказанных услугах и возврате денежных средств;
4. Форма отзыва согласия на обработку персональных данных с заявлением об удалении личного кабинета и уничтожении персональных данных;
5. Форма отзыва согласия на получение рекламных и информационных рассылок.

Генеральный директор



ООО «КОПАТ»  
Панина

М.А.

М.п.