

# Клиентам

Клиентам

## Возвраты и отмены

### Возвраты и отмены для клиента

Настоящий документ регулирует порядок отмены заказов, возврата денежных средств и рассмотрения обращений клиента в сервисе ИРС.

Документ применяется совместно с Офертой клиента, правилами конкретного раздела и условиями соответствующего партнера.

#### 1. Общие положения

1.1. Возврат денежных средств осуществляется на банковскую карту или иное платежное средство, с которого была произведена исходная оплата, если иной порядок не предусмотрен платежной системой или законом.

1.2. Оператор инициирует возврат в течение 10 календарных дней с даты принятия решения о возврате, если более короткий срок не установлен законом. Срок фактического зачисления денежных средств зависит от банка клиента и платежной системы и обычно составляет до 10 рабочих дней после обработки возврата платежной инфраструктурой.

1.3. При полной отмене заказа или мероприятия клиенту возвращается вся сумма, списанная через сервис, включая сервисный сбор, если он взимался.

1.4. Оператор вправе запросить у клиента описание ситуации, фото, видео, билет, чек, номер заказа, переписку или иные подтверждения, необходимые для рассмотрения обращения.

1.5. Условия настоящего документа не ограничивают обязательные права клиента, предоставленные законодательством Российской Федерации.

1.6. Обращения по возвратам принимаются через интерфейс сервиса, службу поддержки, email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru), телефон +7 928 001771737 или иные каналы, указанные в сервисе. Срок рассмотрения обращения составляет до 10 календарных дней, если иной срок не установлен законом.

1.7. Если услуга партнера была оказана, заказ или мероприятие завершены, а выплата по соответствующей операции уже перечислена партнеру, претензия клиента о возврате может быть передана соответствующему партнеру для самостоятельного рассмотрения и урегулирования. Оператор может содействовать передаче обращения и документов, но не обязан осуществлять возврат за счет собственных средств, если такая обязанность прямо не предусмотрена законом.

## **2. Мероприятия и билеты**

2.1. Возврат билетов осуществляется по правилам организатора, условиям карточки мероприятия, требованиям законодательства и техническим правилам платежной системы. Правила организатора применяются только в части, не ухудшающей обязательные права клиента.

2.2. При отмене мероприятия клиенту возвращается 100% суммы, списанной через сервис, включая стоимость билета и сервисный сбор, если он взимался, независимо от количества дней, оставшихся до даты мероприятия.

2.3. При переносе мероприятия клиент вправе использовать билет на новую дату либо запросить возврат, если такое право предусмотрено законом, правилами организатора или условиями карточки мероприятия.

2.4. При существенном изменении даты, времени, места проведения, программы, состава участников, артистов или формата мероприятия клиент вправе направить заявку на возврат. Решение о возврате принимается с учетом характера изменений, правил организатора, условий карточки мероприятия и обязательных требований законодательства Российской Федерации.

2.5. Если билет уже использован, погашен при проходе на мероприятие или мероприятие уже завершено, возврат не производится, за исключением случаев, прямо предусмотренных законом.

2.6. При добровольном отказе клиента от посещения мероприятия возврат стоимости билета осуществляется с учетом срока обращения:

- за 10 и более дней до даты мероприятия возвращается 100% стоимости билета;
- за 5-10 дней до даты мероприятия возвращается 50% стоимости билета;
- за 3-5 дней до даты мероприятия возвращается 30% стоимости билета;

- менее чем за 3 дня до даты мероприятия возврат обычно не производится, если иное не предусмотрено законом, правилами организатора или условиями карточки мероприятия.

2.7. При добровольном отказе клиента сервисный сбор, комиссия платежной системы и иные фактически понесенные расходы могут не возвращаться, если иное не предусмотрено законом, правилами организатора или условиями карточки мероприятия.

2.8. Если в одном заказе приобретено несколько билетов, клиент может направить заявку на возврат одного, нескольких или всех билетов из заказа, если технические правила сервиса и правила организатора позволяют частичный возврат.

2.9. Для оформления возврата клиент указывает номер заказа, контактный телефон или email, использованные при покупке, причину возврата, а также по запросу оператора предоставляет билет, чек или иные подтверждающие материалы.

2.10. Правила возврата при добровольном отказе применяются с учетом обязательных требований законодательства Российской Федерации, включая специальные правила возврата билетов на зрелищные мероприятия, если они применимы.

### **3. Рестораны и доставка**

3.1. Клиент вправе направить претензию по заказу еды через сервис или поддержку в разумный срок после получения заказа.

3.2. Основаниями для претензии могут быть:

- заказ не доставлен;
- доставлен не тот заказ;
- отсутствует часть заказа;
- блюдо явно повреждено или испорчено;
- заказ существенно не соответствует описанию.

3.3. При удовлетворении претензии денежные средства возвращаются полностью или частично. При полной отмене заказа клиенту возвращается вся сумма, списанная через сервис, включая сервисный сбор, если он взимался.

3.4. Если ресторан отказался от заказа, не подтвердил заказ или не может исполнить заказ, денежные средства возвращаются клиенту, а заказ считается отмененным.

3.5. Претензии по качеству блюд рассматриваются с участием ресторана. Оператор вправе запросить у клиента и ресторана подтверждающие материалы и принять итоговое решение о полном или частичном возврате через сервис.

3.6. Продовольственные товары надлежащего качества после передачи клиенту возврату не подлежат, если иное не предусмотрено законом. При выявлении недостатков, порчи, недоставки, нарушения комплектности или существенного несоответствия заказа описанию клиент вправе направить претензию с подтверждающими материалами.

## **4. Каталогные разделы и аренда авто**

4.1. В разделах «Отели», «Туры», «Гиды и туры», «Гостиницы» и иных аналогичных каталожных разделах клиент может направлять заявку партнеру. На дату настоящей редакции в таких разделах через сервис передаются только заявки без онлайн-оплаты, онлайн-бронирования, депозита и штрафов со стороны оператора. Возвраты и отмены по таким сделкам регулируются договоренностями между клиентом и партнером без участия оператора, если иное прямо не указано в карточке предложения.

4.2. В разделе «Аренда авто» через сервис оформляется онлайн-бронирование с оплатой банковской картой. До подтверждения бронирования партнером списание с карты не производится; отмена клиентом или партнером на этом этапе не влечет возврата денежных средств через сервис, поскольку оплата еще не состоялась.

4.3. После подтверждения бронирования и успешного списания с карты клиента:

- при отмене бронирования партнером или при невозможности предоставить автомобиль клиенту возвращается вся сумма, списанная через сервис, включая депозит и сервисный сбор, если он взимался;
- при добровольном отказе клиента от бронирования возврат стоимости аренды и доставки осуществляется по условиям карточки автомобиля и правилам партнера. Если такие условия не указаны, клиент вправе обратиться в поддержку сервиса для передачи обращения партнеру;

- депозит при отмене после оплаты, как правило, возвращается клиенту, если иное прямо не предусмотрено карточкой автомобиля, условиями партнера или настоящим документом.

4.4. По завершении бронирования депозит возвращается на карту клиента, с которой была произведена оплата, либо удерживается полностью или частично при повреждении автомобиля, утрате имущества, нарушении условий аренды или ином основании, зафиксированном партнером в сервисе. При полном или частичном удержании депозита оператор вправе запросить у клиента и партнера описание ситуации, фото, видео и иные подтверждения.

4.5. Если в ином каталожном разделе будет подключена онлайн-оплата через сервис, возвраты осуществляются по правилам этого раздела, условиям партнера и настоящему документу.

## **5. Спорные операции**

5.1. При спорной операции, жалобе клиента, подозрении на мошенничество, чарджбэке или технической ошибке оператор вправе запросить дополнительные сведения и документы для проверки.

5.2. Если спор решен в пользу клиента, возврат производится через сервис либо иным способом, предусмотренным законом или применимой платежной схемой.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Возврат не освобождает партнера от ответственности перед клиентом, если претензия возникла из-за действий или бездействия партнера.

6.2. Во всем, что не урегулировано настоящим документом, применяются Оферта клиента и законодательство Российской Федерации.

---

Клиентам

**Политика конфиденциальности клиента**

**Политика конфиденциальности клиента**

Настоящая Политика конфиденциальности определяет порядок обработки персональных данных клиентов ООО «ИРС ХАБ» при использовании веб-портала, мобильных приложений iOS и Android, личного кабинета и иных сервисов проекта ИРС, а также правила использования cookie, мобильных SDK, пикселей и аналогичных технологий (раздел 7).

Используя сервис, клиент подтверждает, что ознакомился с настоящей политикой. Согласия на обработку персональных данных, рекламные сообщения и отдельные необязательные технологии могут оформляться отдельными действиями в интерфейсе сервиса.

## 1. Оператор персональных данных

**Оператор:** Общество с ограниченной ответственностью «ИРС ХАБ»

**Юридический адрес:** 364024, Россия, Чеченская Республика, г.о. город Грозный, г. Грозный, р-н Ахматовский, ул. им С.Ш. Лорсанова, зд. 31

**ИНН:** 2016009965

**КПП:** 201601001

**ОГРН:** 1262000001889

**Сайт:** [irshub.ru](http://irshub.ru)

**Email:** [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru)

**Телефон:** +7 928 001771737

## 2. Какие данные обрабатываются

Оператор может обрабатывать следующие данные клиента:

- фамилия, имя, отчество;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- фотография профиля;
- дата рождения;
- пол;
- город;
- данные аккаунта и идентификатор пользователя;
- история заказов, покупок, билетов и заявок;
- данные об оплатах, статусах платежей и возвратах;

- данные о привязанных банковских картах в обезличенном или маскированном виде: последние цифры карты, платежный токен, идентификатор платежного средства, платежная система, банк-эмитент, статус привязки;
- адрес доставки, если клиент оформляет заказ еды;
- отзывы, оценки, комментарии и обращения в поддержку;
- сведения об устройстве, операционной системе, версии приложения и браузере;
- IP-адрес, cookie, рекламные и аналитические идентификаторы;
- данные о push-токенах и настройках уведомлений;
- сведения о действиях в сервисе, просмотрах, поисковых запросах и выбранных категориях;
- иные данные, которые клиент самостоятельно указывает в сервисе.

Оператор не хранит полный номер банковской карты, срок действия, CVV/CVC-код и иные данные, достаточные для самостоятельного списания без участия платежного провайдера. Привязка и последующее использование карты выполняются через банк, платежный агрегатор или иной уполномоченный платежный провайдер.

### **3. Цели обработки данных**

Персональные данные клиента обрабатываются для следующих целей:

- регистрация и авторизация;
- создание и ведение личного кабинета;
- оформление заказов, заявок и покупок;
- хранение электронных билетов;
- передача заказов и заявок партнерам;
- прием оплаты и обработка возвратов;
- привязка банковских карт, проведение повторных оплат и управление сохраненными способами оплаты;
- учет платежей через номинальный счет, открытый в АО «ТБанк», если оплата производится в пользу партнера;
- доставка уведомлений о статусах заказов, билетах, платежах и изменениях;
- поддержка клиентов и обработка обращений;
- публикация отзывов, оценок и комментариев;
- формирование рейтингов;
- персонализация интерфейса и рекомендаций;
- отправка push-уведомлений, сервисных и маркетинговых сообщений;

- аналитика, улучшение сервиса и исправление ошибок;
- предотвращение мошенничества и злоупотреблений;
- исполнение требований закона.

## **4. Правовые основания обработки**

Оператор обрабатывает персональные данные на основании:

- согласия клиента;
- исполнения договора или оферты;
- необходимости оформления заказа или заявки;
- законных интересов оператора и партнеров;
- требований законодательства Российской Федерации.

Отдельные согласия клиента могут оформляться в интерфейсе сервиса, при регистрации, оформлении заказа, подписке на сообщения, привязке карты, включении push-уведомлений или использовании cookie, SDK и аналогичных технологий.

## **5. Передача данных третьим лицам**

5.1. Оператор может передавать персональные данные:

- партнерам, у которых клиент оформляет заказ, покупку, заявку или билет;
- ресторанам для приготовления и доставки заказа;
- организаторам мероприятий для проверки билетов и допуска на мероприятие;
- гостиницам, турам, гидам, автопрокатам и иным партнерам для обработки заявки;
- банкам, платежным агрегаторам и эквайринговым организациям;
- АО «ТБанк» и иным организациям, участвующим в работе номинального счета, приеме платежей, привязке карт и возвратах;
- сервисам отправки SMS, email и push-уведомлений;
- службам технической поддержки, аналитики, хостинга и облачной инфраструктуры, включая сервисы Яндекс Метрика/AppMetrica;
- государственным органам, если такая обязанность предусмотрена законом.

5.2. Данные передаются только в объеме, необходимом для соответствующей цели.

5.3. Партнеры обязаны использовать данные клиента только для исполнения заказа, заявки или услуги.

5.4. Оператор не продает персональные данные клиентов. Передача данных третьим лицам допускается только при наличии законного основания и в объеме, необходимом для соответствующей цели.

5.5. Локализация и трансграничная передача данных.

5.5.1. Оператор обеспечивает запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации.

5.5.2. На дату настоящей редакции оператор не осуществляет трансграничную передачу персональных данных клиентов.

5.5.3. Если в будущем отдельные сервисы аналитики, уведомлений, хостинга, платежей или технической поддержки будут предполагать трансграничную передачу данных, оператор до начала такой передачи примет меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

## **6. Push-уведомления и маркетинговые сообщения**

6.1. Оператор может направлять клиенту сервисные уведомления, связанные с регистрацией, безопасностью, заказами, билетами, оплатой, возвратами и изменением статусов.

6.2. При наличии отдельного согласия оператор может направлять рекламные, информационные и маркетинговые сообщения об акциях, предложениях, мероприятиях, ресторанах, гостиницах, турах и других разделах сервиса по email, push-уведомлениям, мессенджерам и телефонным звонкам.

6.3. Клиент может отказаться от маркетинговых сообщений через настройки устройства, личный кабинет, ссылку отписки или обращение в поддержку.

6.4. Отключение маркетинговых сообщений не влияет на получение сервисных уведомлений, необходимых для исполнения заказа или обеспечения безопасности.

## **7. Cookie, SDK и аналитика**

7.1. Веб-портал, мобильные приложения и иные цифровые интерфейсы сервиса могут использовать cookie, SDK, пиксели, аналитические, рекламные и технические идентификаторы, в том числе:

- cookie и аналогичные технологии веб-браузера;
- мобильные SDK;
- пиксели и теги;
- идентификаторы устройства;
- рекламные и аналитические идентификаторы;
- push-токены;
- журналы событий, технические логи и сведения о действиях клиента в сервисе.

На дату настоящей редакции для аналитики могут использоваться Яндекс Метрика и AppMetrica.

7.2. Указанные технологии применяются для:

- регистрации, авторизации и безопасности аккаунта;
- сохранения настроек;
- оформления заказов, билетов, заявок и оплат;
- работы push-уведомлений;
- анализа посещаемости и использования сервиса;
- улучшения интерфейса;
- диагностики ошибок и сбоев;
- оценки эффективности маркетинговых сообщений и акций;
- персонализации контента, рекомендаций и рекламных сообщений;
- защиты от мошенничества и злоупотреблений.

### **7.3. Категории технологий**

7.3.1. Обязательные технологии нужны для работы сервиса, авторизации, безопасности, оформления заказов и платежей.

7.3.2. Аналитические технологии помогают понимать, как используется сервис, какие разделы работают корректно и где возникают ошибки.

7.3.3. Рекламные и маркетинговые технологии используются для персонализации предложений, оценки эффективности сообщений и показа релевантных материалов при наличии необходимого согласия клиента.

7.3.4. Функциональные технологии позволяют сохранять настройки, город, язык, предпочтения и иные параметры интерфейса.

7.4. Клиент может ограничить использование cookie и рекламных идентификаторов в настройках браузера, операционной системы, мобильного устройства или приложения, если такая функция доступна. Некоторые функции сервиса при отключении отдельных технологий могут работать некорректно. Отключение обязательных технологий может нарушить работу авторизации, личного кабинета, заказов, оплаты, билетов, уведомлений и иных функций.

7.5. Отдельные cookie, SDK и идентификаторы могут предоставляться банками, платежными провайдерами, сервисами аналитики, уведомлений, хостинга, карт, защиты от мошенничества и технической поддержки. Такие лица обрабатывают данные в пределах своих функций, договоров с оператором и применимого законодательства. Положения п. 5.5 настоящей политики о локализации и трансграничной передаче персональных данных применяются в том числе к данным, обрабатываемым с использованием перечисленных технологий; на дату настоящей редакции трансграничная передача персональных данных через cookie и SDK не осуществляется.

7.6. Срок хранения cookie, идентификаторов и технических событий зависит от категории технологий, настроек браузера или устройства, целей обработки и требований законодательства. Данные хранятся не дольше, чем необходимо для соответствующих целей.

## **8. Хранение данных**

8.1. Данные хранятся в течение срока, необходимого для целей обработки, исполнения договора, соблюдения закона, разрешения споров и защиты прав оператора.

8.2. Данные аккаунта хранятся до удаления аккаунта клиентом или прекращения работы сервиса, если более длительный срок не требуется законом.

8.3. Данные о заказах, платежах, возвратах и документах могут храниться в течение сроков, установленных бухгалтерским, налоговым и потребительским

законодательством.

## **9. Защита данных**

9.1. Оператор принимает организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного доступа, изменения, раскрытия, уничтожения и иных неправомерных действий.

9.2. Доступ к данным предоставляется только лицам, которым он необходим для исполнения служебных или договорных обязанностей.

9.3. Клиент обязан самостоятельно обеспечивать безопасность своего устройства, пароля, кодов подтверждения и доступа к аккаунту.

## **10. Права клиента**

Клиент вправе:

- получать информацию об обработке своих персональных данных;
- уточнять, обновлять или исправлять данные;
- отозвать согласие на обработку данных;
- требовать удаления данных, если для их хранения нет законных оснований;
- ограничить получение маркетинговых сообщений;
- обратиться к оператору с запросом или жалобой.

Для реализации прав клиент может обратиться в поддержку сервиса или направить запрос оператору по контактам, указанным в сервисе.

## **11. Удаление аккаунта**

11.1. Клиент может запросить удаление аккаунта через интерфейс сервиса или поддержку по email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru).

11.2. После удаления аккаунта оператор удаляет или обезличивает данные, за исключением данных, которые необходимо хранить по закону, для исполнения обязательств, учета платежей, разрешения споров или защиты прав.

11.3. Удаление аккаунта может привести к потере доступа к истории заказов, билетам, отзывам, настройкам и иным данным.

## **12. Данные несовершеннолетних**

12.1. Сервис предназначен для пользователей, достигших возраста, позволяющего самостоятельно заключать сделки и давать согласие на обработку персональных данных, либо использующих сервис с согласия законного представителя.

12.2. Если оператору станет известно, что данные несовершеннолетнего обрабатываются без необходимого согласия, оператор вправе удалить такие данные или ограничить доступ к аккаунту.

## **13. Изменение политики**

13.1. Оператор вправе изменять настоящую политику.

13.2. Новая редакция публикуется в сервисе и применяется с момента публикации, если иной срок не указан в тексте.

13.3. Продолжение использования сервиса после публикации новой редакции означает согласие клиента с изменениями.

13.4. Редакция политики действует с 25 апреля 2026 года.

## **14. Контакты**

По вопросам обработки персональных данных клиент может обратиться через поддержку сервиса, по email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru), по телефону +7 928 00177137 или по контактам, указанным на веб-портале и в мобильном приложении.

Для юридически значимых обращений используются реквизиты оператора, указанные в разделе 1 настоящей политики.

---

Клиентам

### **Порядок формирования чеков и платежей**

## **Порядок формирования чеков и платежей для клиента**

Настоящий документ описывает порядок оплаты через сервис, отображения получателя платежа, формирования кассовых чеков и основные правила возврата денежных

средств клиенту.

Документ применяется совместно с Офертой клиента, правилами конкретных разделов и условиями соответствующего партнера.

## **1. Общие положения**

1.1. Оплата в сервисе может приниматься банковской картой или иным способом, доступным в интерфейсе сервиса. На дату настоящей редакции онлайн-оплата применяется для покупки билетов на мероприятия, оплаты заказов в ресторанах и бронирования аренды автомобилей.

1.2. Платежи обрабатываются с участием банка, платежного агрегатора, эквайринговой организации, АО «ТБанк» и иных уполномоченных участников платежной инфраструктуры.

1.3. При оплате предложений партнеров денежные средства принимаются оператором на номинальный счет, открытый в АО «ТБанк», в пользу партнера как бенефициара для учета поступлений, обработки возвратов и последующих расчетов с партнером по схеме маркетплейса после наступления условий выплаты.

1.4. В платежной форме, банковской выписке, SMS, push-уведомлении или кассовом чеке может отображаться оператор, банк, платежный партнер или техническое наименование сервиса. Такое отображение само по себе не означает, что оператор является фактическим продавцом товара или исполнителем услуги партнера.

## **2. Роль оператора и партнера**

2.1. В части организации расчетов через номинальный счет по модели маркетплейса оператор как владелец маркетплейса и номинального счета принимает денежные средства в пользу партнера-бенефициара, передает заказ, ведет учет поступлений, обрабатывает возвраты и перечисляет партнеру причитающиеся денежные средства после наступления условий выплаты. Партнер, предложение которого оплачивается клиентом, является бенефициаром по договору номинального счета, если иное прямо не указано в карточке предложения или отдельном соглашении.

2.2. Фактическим продавцом товара, исполнителем услуги, организатором мероприятия, рестораном, гостиницей, гидом, туроператором, арендодателем автомобиля или иным исполнителем является соответствующий партнер, если иное прямо не указано в

карточке предложения.

2.3. Оператор не хранит полный номер банковской карты, срок действия, CVV/CVC-код и иные данные, достаточные для самостоятельного списания без участия платежного провайдера.

### **3. Кассовые чеки**

3.1. Кассовые чеки формируются оператором или привлеченным платежным/кассовым провайдером в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 54-ФЗ и применимой платежной схемой.

3.2. При приеме оплаты в пользу партнера в чеке указываются оператор как организатор приема оплаты через сервис и партнер как фактический поставщик товара, работы или услуги. Состав реквизитов чека зависит от Федерального закона № 54-ФЗ, настроек платежной инфраструктуры и данных, предоставленных партнером.

3.3. Чек может быть направлен клиенту в электронном виде по каналам, предусмотренным платежной инфраструктурой, сервисом или законом.

### **4. Возвраты и корректировки**

4.1. При возврате денежных средств может формироваться чек возврата или иной фискальный документ в порядке, предусмотренном законом и настройками платежной инфраструктуры.

4.2. При полной отмене заказа, мероприятия или бронирования аренды автомобиля через сервис возврату подлежит вся сумма, списанная с клиента через сервис, включая сервисный сбор, если он взимался.

4.2.1. При возврате депозита по завершении бронирования аренды автомобиля (полностью или частично) формируется возвратный платеж и, при необходимости, чек возврата или иной фискальный документ в порядке, предусмотренном законом и платежной инфраструктурой. Удержанная часть депозита остается в расчетах в пользу партнера как бенефициара.

4.3. Если после формирования чека выявлена ошибка, оператор и партнер вправе взаимодействовать для корректировки сведений и формирования корректирующих документов в пределах, предусмотренных законом и применимой платежной схемой.

## 5. Заключительные положения

5.1. Во всем, что не урегулировано настоящим документом, применяются Оферта клиента и законодательство Российской Федерации.

---

Клиентам

### Правила отзывов и пользовательского контента

## Правила отзывов и пользовательского контента

Настоящие правила регулируют публикацию отзывов, оценок, комментариев, фотографий, обращений и иных материалов пользователей в сервисе ИРС.

### 1. Общие положения

1.1. Пользователь может публиковать отзывы, оценки, комментарии и иные материалы в разделах сервиса, где такая функция доступна.

1.2. Публикуя материал, пользователь подтверждает, что обладает необходимыми правами на такой материал и что его публикация не нарушает права третьих лиц и законодательство Российской Федерации.

1.3. Оператор вправе модерировать, скрывать, удалять, редактировать техническое отображение или ограничивать распространение пользовательского контента без предварительного уведомления, если есть признаки нарушения настоящих правил, оферты или закона.

### 2. Запрещенный контент

Запрещено публиковать материалы, которые:

- содержат оскорбления, угрозы, клевету или унижение чести и достоинства;
- содержат персональные данные третьих лиц без законного основания;
- нарушают авторские, смежные, товарные и иные права;
- содержат экстремистские, террористические, порнографические или иные запрещенные материалы;
- рекламируют товары, услуги, сайты, каналы или аккаунты без согласия оператора;

- содержат спам, массовые сообщения или манипуляции рейтингом;
- вводят пользователей в заблуждение;
- не относятся к фактическому опыту использования сервиса, заказа или предложения партнера;
- содержат вредоносные ссылки, инструкции по обходу защиты или иные технически опасные материалы.

## **3. Права на пользовательский контент**

3.1. Пользователь сохраняет права на опубликованные им материалы.

3.2. Пользователь предоставляет оператору безвозмездное неисключительное право использовать пользовательский контент для работы сервиса, отображения отзывов и рейтингов, модерации, поддержки, аналитики, улучшения сервиса, защиты прав и продвижения сервиса.

3.3. Оператор вправе воспроизводить, размещать, доводить до всеобщего сведения, хранить, технически адаптировать, сокращать превью, изменять формат отображения и использовать пользовательский контент в интерфейсах сервиса.

## **4. Рейтинги**

4.1. Рейтинги могут формироваться автоматически на основании оценок, отзывов, заказов, жалоб, активности пользователей и иных параметров сервиса.

4.2. Оператор не обязан раскрывать алгоритмы ранжирования и расчета рейтингов, если такое раскрытие может повлиять на безопасность, защиту от мошенничества или корректность работы сервиса.

## **5. Жалобы**

Пользователь, партнер или правообладатель может направить жалобу на контент через поддержку сервиса. Оператор вправе запросить подтверждающие документы и принять меры по результатам проверки.

## **6. Редакция**

Редакция правил действует с 25 апреля 2026 года.

---

## Согласие на обработку персональных данных клиента

# Согласие на обработку персональных данных клиента

Настоящее согласие предоставляется клиентом ООО «ИРС ХАБ» при регистрации, оформлении заказа, покупке билета, отправке заявки, использовании личного кабинета, привязке карты или ином использовании сервиса ИРС.

## 1. Оператор персональных данных

**Оператор:** Общество с ограниченной ответственностью «ИРС ХАБ»

**Юридический адрес:** 364024, Россия, Чеченская Республика, г.о. город Грозный, г. Грозный, р-н Ахматовский, ул. им С.Ш. Лорсанова, зд. 31

**ИНН:** 2016009965

**КПП:** 201601001

**ОГРН:** 1262000001889

**Сайт:** [irshub.ru](http://irshub.ru)

**Email:** [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru)

**Телефон:** +7 928 001771737

## 2. Состав персональных данных

Клиент дает согласие на обработку следующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- номер телефона;
- адрес электронной почты;
- дата рождения, пол, город;
- данные аккаунта и идентификатор пользователя;
- адрес доставки;
- история заказов, покупок, билетов, заявок, оплат и возвратов;
- отзывы, оценки, комментарии и обращения в поддержку;
- сведения об устройстве, IP-адрес, cookie, рекламные и аналитические идентификаторы;

- push-токены и настройки уведомлений;
- сведения о действиях в сервисе;
- иные данные, которые клиент самостоятельно указывает в сервисе.

### **3. Цели обработки**

Данные обрабатываются для:

- регистрации и авторизации клиента;
- создания и ведения личного кабинета;
- оформления заказов, заявок, покупок и электронных билетов;
- передачи заказов и заявок партнерам;
- приема оплаты, привязки карт, обработки возвратов и спорных операций;
- направления сервисных уведомлений;
- поддержки клиентов и обработки обращений;
- публикации отзывов, оценок и комментариев;
- персонализации интерфейса и рекомендаций;
- аналитики, включая Яндекс Метрику/AppMetrica, улучшения сервиса и предотвращения мошенничества;
- исполнения требований законодательства Российской Федерации.

### **4. Действия с данными**

Клиент дает согласие на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение, обновление, изменение, извлечение, использование, передачу, предоставление, доступ, обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных с использованием средств автоматизации и без их использования.

### **5. Передача третьим лицам**

Оператор вправе передавать данные партнерам, банкам, платежным агрегаторам, АО «ТБанк», сервисам уведомлений, хостинга, аналитики, включая Яндекс Метрику/AppMetrica, технической поддержки, государственным органам и иным лицам, в том числе сведения, необходимые для расчетов через номинальный счет, идентификации бенефициара и исполнения Федерального закона № 115-ФЗ, если передача необходима для целей обработки, исполнения договора или требований

закона. На дату настоящей редакции базы персональных данных пользователей хранятся на территории Российской Федерации, трансграничная передача персональных данных оператором не осуществляется.

## **6. Срок действия и отзыв согласия**

Согласие действует до достижения целей обработки, прекращения использования сервиса, удаления аккаунта или отзыва согласия, если более длительное хранение не требуется по закону, для исполнения обязательств, учета платежей, разрешения споров или защиты прав оператора.

Клиент вправе отозвать согласие, направив обращение оператору через поддержку сервиса, по email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru), телефону +7 928 00171737 или по контактам, указанным в сервисе. Отзыв согласия может повлиять на возможность использования сервиса, оформления заказов, хранения билетов и получения поддержки.

## **7. Редакция**

Редакция согласия действует с 25 апреля 2026 года.

---

Клиентам

## **Согласие на рекламные и информационные сообщения**

## **Согласие на рекламные и информационные сообщения**

Настоящее согласие предоставляется пользователем сервиса ИРС на получение рекламных, маркетинговых и информационных сообщений от ООО «ИРС ХАБ». Согласие предоставляется отдельным активным действием пользователя и не является условием регистрации или оформления заказа.

## **1. Содержание согласия**

Пользователь дает согласие ООО «ИРС ХАБ» на получение сообщений об акциях, скидках, мероприятиях, ресторанах, гостиницах, турах, аренде авто, новых функциях

сервиса, специальных предложениях партнеров и иных информационных материалах сервиса ИРС.

## 2. Каналы связи

Сообщения могут направляться:

- по email;
- через push-уведомления;
- через мессенджеры;
- через телефонные звонки;
- через уведомления внутри веб-портала, мобильного приложения и личного кабинета.

## 3. Персонализация

Сообщения могут подбираться с учетом города, истории заказов, просмотров, интересов, выбранных категорий, настроек уведомлений и иных действий пользователя в сервисе, если такая персонализация доступна.

## 4. Отказ от сообщений

Пользователь вправе отказаться от рекламных и маркетинговых сообщений в любое время:

- через настройки устройства;
- через настройки личного кабинета;
- по ссылке отписки, если она доступна в сообщении;
- через обращение в поддержку сервиса по email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru) или телефону +7 928 00171737.

Отказ от рекламных и маркетинговых сообщений не влияет на получение сервисных уведомлений, необходимых для регистрации, безопасности аккаунта, оформления заказов, оплаты, возвратов, билетов, заявок и исполнения договора.

## 5. Срок действия

Согласие действует до его отзыва пользователем.

## 6. Редакция

Редакция согласия действует с 25 апреля 2026 года.

---

## Условия использования

### Оферта клиента

Настоящий документ является публичной офертой ООО «ИРС ХАБ» и определяет условия использования веб-портала, мобильных приложений iOS и Android, а также иных цифровых сервисов проекта ИРС.

Перед акцептом оферты внимательно ознакомьтесь с ее условиями. Регистрация, оформление заказа, покупка билета, отправка заявки, оплата услуг или иное использование сервиса означает полное и безоговорочное согласие клиента с настоящей офертой.

### 1. Термины

**Сервис** — веб-портал [irshub.ru](http://irshub.ru), мобильные приложения и иные цифровые интерфейсы проекта ИРС, через которые клиенты получают доступ к мероприятиям, ресторанам, гостиницам, турам, аренде авто, достопримечательностям, акциям, информационным материалам и другим разделам.

**Оператор** — ООО «ИРС ХАБ».

**Клиент** — физическое лицо, использующее сервис для просмотра информации, оформления заказов, покупки билетов, отправки заявок, получения уведомлений и иных действий.

**Партнер** — юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, размещающий товары, услуги, предложения или информацию в сервисе.

**Заказ** — оформленное клиентом действие в сервисе: покупка билета, заказ еды, отправка заявки, бронирование или иной запрос.

**Платная услуга** — услуга, товар, билет или иное предложение партнера, оплачиваемое клиентом через сервис.

**Номинальный счет** — банковский счет оператора, открытый в АО «ТБанк» и используемый для организации расчетов между клиентами и партнерами по модели маркетплейса: прием денежных средств клиентов в пользу партнеров-бенефициаров, учет поступлений, обработка возвратов и перечисление партнерам после наступления

условий выплаты.

**Бенефициар** — партнер, в пользу которого оператор принимает денежные средства клиентов в оплату предложений такого партнера. Бенефициаром по договору номинального счета в отношении конкретного платежа является партнер, предложение которого оплачивается клиентом через сервис.

**Маркетплейс** — модель организации расчетов через номинальный счет, при которой оператор как владелец интернет-площадки принимает денежные средства клиентов в пользу партнеров-бенефициаров и перечисляет их партнерам после наступления условий, предусмотренных правилами сервиса.

**Личный кабинет** — раздел сервиса, доступный клиенту после регистрации.

## 2. Общие положения

2.1. Сервис является цифровой платформой, объединяющей городские сервисы и предложения партнеров.

2.2. Оператор обеспечивает техническую возможность доступа к сервису, размещения информации, оформления заказов, оплаты отдельных услуг и получения уведомлений. Оператор предоставляет площадку и не продает товары, не оказывает услуги ресторанов, не организует мероприятия, не оказывает гостиничные, туристические услуги и услуги аренды автомобилей от своего имени.

2.3. По разделам с онлайн-оплатой оператор выступает владельцем агрегатора информации о товарах, услугах, мероприятиях и партнерах, а также владельцем маркетплейса и номинального счета, организуя расчеты между клиентами и партнерами: оператор принимает денежные средства клиентов на номинальный счет в пользу партнера как бенефициара и перечисляет партнеру денежные средства за вычетом комиссии оператора, возвратов, отмен и иных удержаний, предусмотренных офертой и правилами сервиса, **после наступления условий выплаты** (в том числе после фактического исполнения заказа или проведения мероприятия). На дату настоящей редакции онлайн-оплата через сервис применяется для покупки билетов на мероприятия, оплаты заказов в ресторанах и бронирования аренды автомобилей.

2.4. Партнер, разместивший соответствующее предложение, является фактическим продавцом, исполнителем, рестораном или организатором мероприятия и несет ответственность за достоверность размещенной информации, качество товаров, услуг,

мероприятий, питания, доставки, предложений и исполнение обязательств перед клиентом, если иное прямо не предусмотрено законом или отдельным соглашением.

2.5. При оплате предложений партнеров оператор как владелец маркетплейса и номинального счета организует прием денежных средств клиентов на номинальный счет, открытый в АО «ТБанк», в пользу соответствующего партнера как бенефициара. В банковской выписке, SMS, push-уведомлении банка или платежной форме получателем платежа может указываться оператор, платежный партнер, банк или иное техническое наименование сервиса, при этом фактическим исполнителем соответствующей услуги или продавцом товара остается партнер.

2.5.1. Бенефициаром по договору номинального счета в отношении денежных средств, поступивших от клиента в оплату конкретного предложения, является партнер, разместивший такое предложение в сервисе. Оператор как владелец номинального счета принимает денежные средства клиентов в пользу партнера, учитывает поступления по каждому партнеру, обрабатывает возвраты и иные предусмотренные сервисом удержания, удерживает комиссию оператора одновременно с перечислением остатка партнеру и перечисляет партнеру причитающиеся денежные средства после наступления условий выплаты. Оператор обязуется передавать в АО «ТБанк» сведения о партнере как о бенефициаре в объеме, необходимом для исполнения договора номинального счета и правил банка.

2.6. До оформления заказа клиенту предоставляется информация о фактическом продавце или исполнителе в объеме, доступном в сервисе: наименование, ИНН/ОГРН или ОГРНИП, адрес, контактные данные, основные характеристики предложения, итоговая цена, состав обязательных платежей, условия оплаты, отмены, возврата и исполнения. Партнер отвечает за достоверность такой информации.

2.6.1. Оператор не отвечает за качество и фактическое исполнение услуг партнера, если оператор не является непосредственным исполнителем. При этом оператор несет ответственность в пределах обязанностей владельца агрегатора информации и организатора расчетов через маркетплейс, установленных законодательством Российской Федерации, включая обязанности по передаче заказа и обработке платежа в случаях, когда такие обязанности применимы.

2.7. Оператор вправе изменять настоящую оферту. Новая редакция размещается в сервисе и применяется с момента публикации, если иной срок не указан в тексте.

2.8. Оператор хранит сведения о факте акцепта оферты и связанных документов, включая дату, время, идентификатор пользователя, технические сведения о действии и редакцию документа, если такие сведения доступны технически.

### **3. Регистрация и личный кабинет**

3.1. Клиент может зарегистрироваться по номеру телефона или адресу электронной почты.

3.2. Клиент обязуется указывать достоверные данные: ФИО, номер телефона, email и иные сведения, необходимые для использования сервиса.

3.3. Клиент самостоятельно отвечает за сохранность логина, пароля, кодов подтверждения и доступа к личному кабинету.

3.4. В личном кабинете клиенту могут быть доступны:

- профиль и контактные данные;
- история заказов и покупок;
- электронные билеты;
- уведомления;
- отзывы, оценки и комментарии;
- настройки согласий и подписок.

3.5. Оператор вправе ограничить доступ к личному кабинету при нарушении настоящей оферты, подозрении на мошенничество, злоупотреблении сервисом или нарушении закона.

### **4. Раздел «Мероприятия»**

4.1. В разделе «Мероприятия» клиент может просматривать события, схемы залов, категории билетов, стоимость мест и другую информацию, размещенную организатором.

4.2. Покупка билета осуществляется через сервис при наличии доступных мест и успешной оплате.

4.3. Электронный билет хранится в личном кабинете клиента и может быть направлен на email, если такая функция предусмотрена.

4.4. Организатор мероприятия отвечает за проведение мероприятия, достоверность описания, дату, место, схему зала, стоимость билетов и допуск клиента на мероприятие.

4.5. Возврат билетов осуществляется по правилам организатора, требованиям законодательства и условиям, указанным в карточке мероприятия. Правила организатора применяются только в части, не ухудшающей обязательные права клиента. Если правила возврата не указаны отдельно, клиент вправе обратиться в поддержку сервиса для передачи обращения организатору.

4.6. При отмене мероприятия клиент вправе получить возврат списанной с карты суммы в полном объеме, включая сервисный сбор, если он взимался. При переносе или существенном изменении мероприятия клиент вправе использовать билет на новую дату либо потребовать возврат в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и правилами организатора.

## **5. Раздел «Рестораны»**

5.1. В разделе «Рестораны» клиент может просматривать каталог ресторанов, меню, цены, наличие блюд, условия доставки и оформлять онлайн-заказы.

5.2. Ресторан отвечает за состав меню, актуальность цен, наличие блюд, приготовление, упаковку, качество еды, сроки и доставку заказа. Доставка осуществляется силами ресторана или привлеченных им лиц и включается в стоимость заказа либо отображается клиенту до оплаты.

5.3. Заказ считается оформленным после подтверждения в сервисе и, если требуется, успешной оплаты.

5.4. При невозможности исполнения заказа ресторан или оператор может отменить заказ и инициировать возврат денежных средств.

5.5. Претензии по качеству блюд, комплектности, срокам доставки и иным вопросам исполнения заказа рассматриваются с участием ресторана. Оператор вправе запросить у клиента и ресторана подтверждающие материалы и принять итоговое решение о возврате через сервис по спорному заказу.

## **6. Каталожные разделы и аренда авто**

6.1. Разделы «Гиды и туры», «Гостиницы» и иные аналогичные разделы могут работать как информационные каталоги с карточками партнеров, описаниями, ценами, фотографиями, адресами, правилами и заявками клиентов. На дату настоящей редакции в разделах «Гиды и туры», «Гостиницы» и иных аналогичных каталожных разделах через сервис оформляются только заявки без онлайн-бронирования, онлайн-оплаты, депозита и штрафов со стороны оператора. Клиент направляет заявку или обращается к партнеру по указанным контактам.

6.2. Раздел «Аренда авто» предусматривает онлайн-бронирование через сервис с оплатой банковской картой. Клиент оформляет бронирование, указывает (или выбирает привязанную) банковскую карту и направляет заявку партнеру. До подтверждения бронирования партнером списание денежных средств с карты клиента не производится.

6.3. При подтверждении бронирования партнером с указанной карты клиента списывается полная сумма бронирования, отображенная клиенту до оформления: стоимость аренды, стоимость доставки автомобиля (если выбрана) и сумма депозита (если депозит предусмотрен карточкой автомобиля или условиями партнера). Денежные средства поступают на номинальный счет оператора в пользу партнера как бенефициара.

6.4. По завершении бронирования депозит возвращается на карту клиента, с которой была произведена оплата, либо удерживается полностью или частично, если партнер зафиксировал повреждение автомобиля, утрату имущества, нарушение условий аренды или иное основание для удержания, предусмотренное карточкой автомобиля, условиями партнера и правилами сервиса. Порядок возвратов и удержаний депозита также регулируется документом «Возвраты и отмены».

6.5. Партнер самостоятельно отвечает за актуальность описаний, цен, контактов, графика работы, наличия автомобилей, туров, номеров и иных предложений, а также за исполнение обязательств по аренде, передаче и возврату автомобиля.

6.6. Сделки, заключенные клиентом напрямую с партнером вне сервиса, исполняются без участия оператора, если иное прямо не согласовано сторонами.

## **7. Достопримечательности, акции и информационные материалы**

7.1. Раздел «Достопримечательности» носит информационный характер. Оператор и администраторы сервиса могут размещать описания, фотографии и иные материалы.

7.2. Клиенты могут оставлять оценки, рейтинги и комментарии, если такая функция доступна.

7.3. Акции отображаются на основании информации, предоставленной партнерами или администрацией сервиса. Условия акции, сроки, ограничения и порядок получения выгоды указываются в карточке акции.

7.4. На дату настоящей редакции сервис не предоставляет партнерам отдельный рекламный кабинет и не размещает платную интернет-рекламу партнеров.

Информационные карточки, акции и предложения партнеров размещаются как часть функционала сервиса. Если в сервисе будет подключено размещение рекламных материалов, такое размещение осуществляется с учетом требований законодательства о рекламе.

## **8. Оплата**

8.1. Оплата платных услуг производится банковской картой или иным способом, доступным в сервисе.

8.2. Платежи обрабатываются с участием банка, платежного агрегатора или иной уполномоченной организации. Для расчетов с партнерами оператор использует номинальный счет, открытый в АО «ТБанк», если иной порядок не указан в карточке услуги или правилах раздела.

8.3. Стоимость услуги указывается в рублях Российской Федерации, если иное не указано в карточке услуги.

8.4. Сервисный сбор и иные вознаграждения оператора могут быть включены в стоимость или отображаться отдельно. Комиссии банка, эквайринга и платежных систем являются расходами оператора как владельца номинального счета и не удерживаются из денежных средств партнера-бенефициара.

8.5. Обязанность клиента по оплате считается исполненной после подтверждения успешного платежа платежной системой.

8.6. Денежные средства, поступившие на номинальный счет, учитываются в пользу соответствующего партнера-бенефициара и перечисляются ему после наступления условий выплаты в порядке, предусмотренном документом «Выплаты партнерам» и

соглашением с партнером. Для ресторанов расчетным событием является подтверждение исполнения заказа; для мероприятий — наступление даты проведения мероприятия при отсутствии оснований для возврата; для аренды автомобилей — завершение бронирования при отсутствии оснований для возврата. Сумма возвращенного клиенту депозита партнеру не выплачивается; сумма удержанного депозита учитывается в пользу партнера в порядке, предусмотренном документом «Выплаты партнерам».

8.7. Клиент может привязать банковскую карту в сервисе для последующих оплат, если такая функция доступна.

8.8. При привязке карты платежные данные обрабатываются банком, платежным агрегатором или иным уполномоченным платежным провайдером. Оператор не хранит полный номер банковской карты, срок действия, CVV/CVC-код и иные данные, достаточные для самостоятельного списания без участия платежного провайдера.

8.9. Для повторных оплат сервис может использовать защищенный идентификатор карты или платежный токен, предоставленный платежным провайдером.

8.10. Клиент может удалить привязанную карту в личном кабинете, если такая функция доступна, либо обратиться в поддержку.

8.11. Кассовый чек формируется оператором или привлеченным платежным/кассовым провайдером в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 54-ФЗ. При приеме оплаты в пользу партнера в чеке указываются оператор как организатор приема оплаты через сервис и партнер как фактический поставщик товара, работы или услуги, если иное прямо не указано в карточке предложения.

8.12. Если оператор принимает оплату в пользу партнера, оператор организует расчеты через номинальный счет по модели маркетплейса, принимает денежные средства на номинальный счет в пользу партнера как бенефициара и обязуется передавать в АО «ТБанк» сведения о партнере как о бенефициаре в объеме, необходимом для исполнения договора номинального счета, если иное прямо не указано в карточке предложения или отдельном соглашении.

## **9. Возвраты**

9.1. Возврат денежных средств осуществляется по правилам конкретного раздела, условиям партнера, требованиям законодательства и правилам платежной системы.

9.2. Для оформления возврата клиент обращается в поддержку сервиса через интерфейс сервиса, по email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru), по телефону +7 928 00171737 или к партнеру, если такой порядок указан в карточке услуги.

9.3. Срок зачисления денежных средств зависит от банка клиента и платежной системы.

9.4. Оператор или партнер вправе отказать в возврате при отсутствии предусмотренных законом или условиями предложения оснований, за исключением случаев, когда возврат обязателен по законодательству Российской Федерации.

9.5. Оператор инициирует возврат в течение 10 календарных дней с даты принятия решения о возврате, если более короткий срок не установлен законом. При полной отмене заказа или мероприятия клиенту возвращается вся сумма, списанная с карты через сервис, включая сервисный сбор, если он взимался. Срок фактического зачисления денежных средств зависит от банка клиента и платежной системы.

9.6. Если услуга партнера была оказана, заказ или мероприятие завершены, а выплата по соответствующей операции уже перечислена партнеру, последующая претензия клиента о возврате может быть передана соответствующему партнеру для самостоятельного рассмотрения и урегулирования. Оператор вправе содействовать передаче обращения и подтверждающих материалов, но не обязан осуществлять возврат за счет собственных средств, если такая обязанность прямо не предусмотрена законом.

## **10. Оценки, отзывы и комментарии**

10.1. Клиент может оставлять оценки от 1 до 5, отзывы и комментарии в разделах, где такая функция доступна.

10.2. Запрещено публиковать материалы, содержащие оскорбления, угрозы, персональные данные третьих лиц, недостоверную информацию, рекламу, спам, экстремистские материалы или иной запрещенный контент.

10.3. Оператор вправе модерировать, скрывать или удалять отзывы и комментарии без предварительного уведомления, если они нарушают настоящую оферту или законодательство.

10.4. Рейтинг формируется автоматически на основании оценок клиентов и может влиять на порядок отображения объектов в сервисе.

10.5. Публикация отзывов, оценок, комментариев, фотографий и иных пользовательских материалов дополнительно регулируется документом «Правила отзывов и пользовательского контента».

## **11. Пуш-уведомления и сообщения**

11.1. Оператор может направлять клиенту сервисные уведомления, связанные с регистрацией, заказами, оплатой, билетами, изменением статусов и безопасностью аккаунта.

11.2. При наличии отдельного согласия клиенту могут направляться информационные, рекламные и маркетинговые уведомления по email, push-уведомлениям, мессенджерам и телефонным звонкам.

11.3. Клиент может отключить маркетинговые уведомления в настройках устройства, личном кабинете или иным доступным способом.

## **12. Права и обязанности клиента**

Клиент обязуется:

- использовать сервис законно и добросовестно;
- указывать достоверные данные;
- своевременно оплачивать выбранные услуги;
- не вмешиваться в работу сервиса;
- не использовать чужие аккаунты, банковские карты и персональные данные без согласия владельца;
- соблюдать правила конкретных разделов и партнеров.

Клиент вправе:

- пользоваться доступным функционалом сервиса;
- получать информацию о заказах и платежах;
- обращаться в поддержку;
- редактировать профиль;
- требовать возврата денежных средств при наличии законных оснований.

## **13. Права и обязанности оператора**

Оператор вправе:

- изменять интерфейс, функциональность и правила сервиса;
- проводить модерацию контента;
- ограничивать доступ при нарушениях;
- привлекать третьих лиц для обработки платежей, доставки уведомлений, аналитики и технической поддержки;
- временно приостанавливать работу сервиса для обслуживания или устранения неполадок.

Оператор обязуется:

- обеспечивать работу сервиса в пределах технических возможностей;
- обрабатывать персональные данные в соответствии с политикой конфиденциальности;
- передавать заказы и обращения соответствующим партнерам;
- предоставлять клиенту доступ к истории заказов и электронным билетам при наличии технической возможности.

## **14. Ответственность**

14.1. Оператор не отвечает за невозможность использования сервиса по причинам, не зависящим от оператора: сбой интернета, банков, платежных систем, устройств клиента, магазинов приложений, действий третьих лиц и обстоятельств непреодолимой силы.

14.2. Оператор не несет ответственности за качество товаров и услуг партнеров, если оператор не является непосредственным исполнителем соответствующей услуги.

14.3. Клиент несет ответственность за достоверность предоставленных данных и действия, совершенные через его аккаунт.

14.4. Стороны освобождаются от ответственности за нарушение обязательств вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

## **15. Персональные данные**

15.1. Обработка персональных данных клиента осуществляется в соответствии с Политикой конфиденциальности клиента.

15.2. Используя сервис, клиент подтверждает ознакомление с указанной политикой и дает необходимые согласия на обработку персональных данных в объеме, необходимом

для работы сервиса.

15.3. Отдельные согласия клиента, включая согласие на обработку персональных данных, согласие на рекламные сообщения и согласие на использование cookie, SDK и аналогичных технологий, могут оформляться отдельными документами, чекбоксами, настройками устройства или иными действиями в сервисе. Согласие на рекламные сообщения не является условием регистрации или оформления заказа.

15.4. Использование cookie, SDK, пикселей, аналитических и рекламных идентификаторов урегулировано Политикой конфиденциальности клиента (в том числе раздел о cookie, SDK и аналитике).

## **16. Поддержка и претензии**

16.1. Обращения клиентов принимаются через интерфейс сервиса, по email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru), по телефону +7 928 001771737 или иные каналы, указанные в сервисе.

16.2. Сервис доступен круглосуточно. Режим работы службы поддержки: ежедневно с 09:00 до 21:00 по московскому времени. Обращения, направленные вне режима работы службы поддержки, регистрируются сервисом и обрабатываются в ближайшее рабочее время поддержки.

16.3. Срок рассмотрения обращения составляет до 10 календарных дней, если иной срок не установлен законом.

16.4. Юридически значимые претензии принимаются по email [contact@irshub.ru](mailto:contact@irshub.ru) и по юридическому адресу оператора. Оператор вправе запросить сведения, необходимые для идентификации заявителя и проверки связи обращения с аккаунтом, заказом или платежом.

16.5. Претензии по услугам партнеров могут быть переданы соответствующему партнеру для рассмотрения и предоставления пояснений. Если претензия о возврате возникла после оказания услуги и перечисления выплаты партнеру, такая претензия подлежит самостоятельному урегулированию партнером, если иное прямо не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

## **17. Реквизиты оператора**

**Оператор:** Общество с ограниченной ответственностью «ИРС ХАБ»

**Дата создания оператора:** 05.03.2026

**Юридический адрес:** 364024, Россия, Чеченская Республика, г.о. город Грозный, г. Грозный, р-н Ахматовский, ул. им С.Ш. Лорсанова, зд. 31

**ИНН:** 2016009965

**КПП:** 201601001

**ОГРН:** 1262000001889

**Сайт:** irshub.ru

**Email:** contact@irshub.ru

**Телефон:** +7 928 00177137

**Режим работы службы поддержки:** ежедневно с 09:00 до 21:00 по московскому времени

**Расчетный счет:** 40702810010002065699

**Банк:** АО «ТБанк»

**ИНН банка:** 7710140679

**БИК банка:** 044525974

**Корреспондентский счет:** 30101810145250000974

**Юридический адрес банка:** 127287, г. Москва, ул. Хуторская 2-я, д. 38А, стр. 26

## 18. Заключительные положения

18.1. Настоящая оферта действует с даты публикации в сервисе.

18.2. Во всем, что не урегулировано офертой, стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

18.3. Недействительность отдельного положения оферты не влечет недействительность остальных положений.

18.4. Редакция оферты действует с 25 апреля 2026 года. Предыдущие редакции могут храниться оператором для подтверждения условий, действовавших на дату заказа, платежа, заявки или иного юридически значимого действия.

18.5. Неотъемлемыми или связанными документами сервиса являются Политика конфиденциальности клиента, Согласие на обработку персональных данных клиента, Согласие на рекламные и информационные сообщения, Возвраты и отмены для клиента, Порядок формирования чеков и платежей для клиента, Правила отзывов и пользовательского контента, а также правила конкретных разделов сервиса.