



Обновлено юридическим отделом TravelLine 05 сентября 2018

Основные договорные положения при бронировании гостиниц в режиме реального времени

Область применения

Настоящие общие условия действительны при самостоятельном заказе пользователем номеров в средствах размещения через систему онлайн-бронирования TravelLine.

Бронирование

- а) Принятое вами решение о бронировании автоматически передается по вашему поручению в соответствующее средство размещения.
- б) Посреднические услуги компания TravelLine предоставляет клиентам без взимания с клиента дополнительной платы за бронирование. По этой причине запрещается перепродавать номера (услуги), забронированные через систему бронирования TravelLine. Кроме того, не допускается передача своих номеров третьим лицам по ценам, превышающим стоимость, указанную в системе TravelLine.

Договор и оплата

- а) Договор о предоставлении соответствующей услуги заключается во время бронирования непосредственно между вами и выбранным вами средством размещения. Все претензии и обязательства по предоставленным услугам касаются лица, выполняющего бронирование, и выбранного им средства размещения.

Сделанный заказ можно оплатить любым из предлагаемых системой способов. Обращаем ваше внимание на то, что средство размещения вправе устанавливать ограничения по выбору способов оплат:

- При оплате номеров/услуг банковской картой или электронными деньгами через систему с использованием интернет-эквайринга, в открывшемся окне платежной системы с использованием собственной банковской карты или электронного кошелька вы вносите стоимость первых суток проживания в средстве размещения или иную сумму, указанную средством размещения на форме бронирования. Если в процессе бронирования вы оплачиваете неполную стоимость забронированных номеров (услуг), оставшаяся сумма заказа оплачивается в средстве размещения по приезду.

В случае, если при приеме денежных средств используется интернет-эквайринг, договор с которым заключило выбранное вами средство размещения, электронный чек будет предоставлен для вас средством размещения.

В случае, если при приеме денежных средств используется интернет-эквайринг, договор с которым заключила компания TravelLine, кассовый чек в электронном виде будет

предоставлены для вас компанией TravelLine на адрес электронной почты, указанный вами в процессе бронирования. Обращаем ваше внимание на то, что средство размещения, в котором вы бронировали номера (услуги) и непосредственно проживали, выдает документы, подтверждающие факт проживания за весь период, в том числе оплаченный с использованием интернет-эквайринга TravelLine.

- При использовании способа оплаты «Гарантирование брони банковской картой» вы вводите в соответствующие поля информацию по вашей банковской карте. Указанная информация передается в выбранное вами средство размещения по защищенным каналам связи через безопасный сервер для гарантирования вашего бронирования. Средство размещения предпринимает самостоятельно решение о снятии или блокировке на вашей банковской карте денежных средств, эквивалентных сумме заказа. В случае если средству размещения не удастся произвести операции по вашей карте, необходимые для гарантирования заказа, ваша бронь может быть отменена средством размещения. Пожалуйста, убедитесь, что срок действия вашей карты не истек, и на вашем счету достаточно денежных средств для оплаты заказа.

- При безналичном расчете предварительно оплачиваются 100% заказанных услуг. Некоторые средства размещения могут установить иной размер предоплаты. Размер предоплаты сообщается в процессе бронирования. Оплату по безналичному расчету могут производить юридические и физические лица. Оплата должна быть произведена в течение 3 рабочих дней после получения счета на оплату забронированных номеров (услуг). Некоторые средства размещения устанавливают ограничения по бронированию номера с оплатой безналичным перечислением за несколько дней (по общему правилу за 5 дней) до предполагаемой даты заезда.

- При оплате на месте забронированных номеров (услуг) вы оплачиваете заказ наличными денежными средствами по прибытии в средство размещения.

- При отложенной оплате забронированных номеров (услуг) по окончании бронирования вы получаете счет на оплату за номера (услуги) средства размещения по электронной почте. На данном этапе подтверждение бронирования вам не направляется. Вы обязаны оплатить забронированные номера (услуги) средства размещения согласно стоимости и времени, указанных в счете на оплату. В случае внесения вами в срок установленной оплаты, вам направляется подтверждение бронирования. В случае если вы не вносите оплату в срок, указанный в счете на оплату, бронь автоматически аннулируется.

- **Внимание!** Средство размещения имеет право предоставления невозвратных тарифов. По условиям указанных невозвратных тарифов, в случае отмены брони или незаезда клиента внесенная им предоплата (полностью или частично) не подлежит возврату и остается в средстве размещения в качестве штрафной санкции. Рекомендуем внимательно ознакомиться с условиями специальных предложений до завершения процесса бронирования.

б) Резервирование номеров производится непосредственно при бронировании. Подтверждение брони появится на экране сразу после оформления заказа. Рекомендуется распечатать и сохранить его. Кроме того, подтверждение бронирования передается по электронной почте на адрес, указанный вами при оформлении заказа. Однако по техническим причинам TravelLine не может проверить факт доставки подтверждения по электронной почте. При этом бронирование своей силы не теряет.

Изменение заказа

Технический функционал системы онлайн-бронирования TravelLine позволяет внести изменения по дате заезда или дате выезда, контактными данными гостя, комментарием гостя по брони, категории номера в уже оформленную и подтвержденную средством размещения бронь с оплатой при заселении. Изменить указанные параметры по вашему усмотрению можно только через систему TravelLine, используя ссылку, содержащуюся в подтверждении о бронировании, высланном вам по электронной почте при оформлении бронирования.

Внесение изменений по указанным параметрам в брони с иными способами оплаты, а также иные изменения в уже оформленных и подтвержденных средством размещения бронях, в том числе с оплатой при заселении, - не представляется возможным.

Предварительно проверив условия аннуляции брони, вы можете отменить существующую бронь и оформить новую по интересующим вас параметрам через Систему TravelLine.

Аннулирование заказа

а) Во избежание недоразумений аннулирование заказа должно всегда производиться через систему бронирования TravelLine. Для аннулирования заказа важно, чтобы сообщение об этом своевременно поступило в соответствующее средство размещения, что обеспечивается функционалом системы. Аннулировать бронирование можно только через систему TravelLine, используя ссылку и код отмены, направляемые вместе с подтверждением о бронировании, высланным вам по электронной почте при оформлении бронирования. После аннулирования заказа клиенту высылается уведомление об отмене брони. В случае если по каким-то причинам вы не имеете возможности отменить бронь с использованием ссылки и кода отмены брони, рекомендуем вам связаться с отделом бронирования выбранного средства размещения для отмены брони.

б) В случае использования электронной оплаты, а именно банковской карты или электронных денег, денежные средства будут возвращены на банковскую карту либо электронный кошелек, при помощи которых была произведена оплата бронирования, в течение 45 рабочих дней с момента получения нами уведомления об аннулировании брони. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет клиента зависит от внутренних банковских процедур и внутренних процедур платежных систем.

В случае своевременного аннулирования заказа система бронирования гостиниц TravelLine имеет право взимать с клиента дополнительные сервисные сборы за услуги аннулирования ранее оформленного заказа. Сервисный сбор за оформление брони включается в стоимость заказа и в случае аннулирования брони не подлежит возврату. Размер сервисного сбора зависит от выбранного клиентом способа оплаты, но не может превышать 5% от вносимой клиентом суммы.

в) В случае использования гарантирования брони банковской картой возврат, снятых с вашей банковской карты денежных средств, осуществляет средство размещения. При отмене брони рекомендуем вам связаться со средством размещения для решения вопроса возврата денег удобным для вас способом.

г) В случае использования отложенной оплаты возврат денежных средств клиенту производится платежной системой, предоставляющей услуги по организации процесса отложенной оплаты. При отмене брони с вами свяжется сотрудник платежной системы. Деньги будут возвращены удобным для вас способом, за вычетом комиссии платежной системы.

д) В случае позднего аннулирования заказа или незаезда клиента средство размещения вправе применить к клиенту штрафные санкции.

Правила поздней отмены, а именно сроки и размер штрафной санкции, устанавливаются каждым средством размещения самостоятельно. Необходимо в процессе бронирования внимательно читать условия бронирования, правила применяемых специальных предложений, а также условия позднего аннулирования, указанные на странице средства размещения, на форме бронирования и в подтверждении бронирования.

В случае преждевременного отъезда клиента средство размещения имеет право предъявить претензии к клиенту, связанные с понесенными убытками.

Информация о средстве размещения

Принятая во всем мире классификация средств размещения по количеству звезд указывает на уровень предоставляемого средством размещения сервиса. Эта информация не проверяется системой. Указанная в системе классификация средств размещения, а также дополнительная информация, описание и стоимость номеров (услуг), место положение средства размещения и прочая информация предоставляются самими средствами размещения. Компания TravelLine не несет ответственности за несоответствие действительности предоставленных сведений.

Стоимость номеров и услуг средств размещения

а) Все цены, указанные в системе бронирования TravelLine, определяются средствами размещения и действуют для всех случаев бронирования в рамках системы онлайн-бронирования TravelLine по параметрам, установленным средствами размещения.

б) Бронирование производится по ценам, действующим в период предполагаемого проживания. При бронировании автоматически учитываются специальные ценовые предложения, установленные средствами размещения в системе TravelLine. Средство размещения гарантирует, что заявленная в системе стоимость номеров и услуг имеет обязательную силу для каждого бронирования.

в) Все цены действительны за один номер и выбранный период проживания, включая услуги, указанные в описании номера, не подпадающие под категорию платных услуг. Согласно внутренним нормативным актам, средства размещения обязаны устанавливать для отображения в системе конечные цены номеров и услуг, включая налоги. Однако цены могут не включать некоторые налоги и сборы, устанавливаемые местными органами власти.

г) Все цены в системе онлайн-бронирования TravelLine указаны в рублях, при этом на форме бронирования имеется возможность конвертировать указанные цены в иные виды валют.

Защита информации

а) Данные, введенные клиентом, передаются в средство размещения в объеме, необходимом для бронирования номеров (услуг) в средствах размещения. Кроме того, данные, введенные клиентом, могут быть использованы для передачи третьей стороне. Такая третья сторона может связаться с клиентом по email, например, в целях получения

отзывов о качестве сервиса, забронированного клиентом средства размещения. При этом при получении первого электронного письма от такой третьей стороны клиент имеет возможность отказаться от последующей рассылки.

б) Соглашаясь с условиями настоящего пользовательского соглашения, клиент дает свое согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу в адрес средства размещения и обозначенных в пункте «а» параграфа 8 третьих лиц, обезличивание, уничтожение своих персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, гражданство. Указанные персональные данные запрашиваются с целью предоставления клиентам запрошенных услуг, либо ответа на запросы клиента. Данные отображаются в подтверждении бронирования, отчетной и бухгалтерской документации. Такие данные, как адрес электронной почты, используются для получения отзывов о качестве сервиса средства размещения. Настоящее согласие предоставляется клиентом для осуществления любых, не противоречащих законодательству Российской Федерации действий в отношении персональных данных, направленных на достижение указанных в пользовательском соглашении целей, в том числе онлайн-бронирование клиентом выбранного средства размещения, составления отчетной и бухгалтерской документации, получение отзывов о качестве сервиса забронированного средства размещения.

В случае предоставления клиенту рекламных и маркетинговых материалов ему так же предоставляется возможность отказа от получения таких материалов в будущем.

Разное

Вся информация, размещаемая на форме бронирования, составляется с максимальной тщательностью. Однако не исключаются ошибки или опечатки. Вся информация, относящаяся к средству размещения (фотографии, описание средства размещения, номеров, предоставляемых услуг, цены и т.п.), заносится непосредственно средством размещения. Средство размещения самостоятельно несет ответственность за неточность предоставленной информации.

Название TravelLine и логотип TravelLine являются зарегистрированными торговыми знаками компании. Другие продукты или названия компаний, упомянутые на сайте средства размещения или в форме онлайн-бронирования TravelLine, могут являться торговыми знаками их владельцев.

Ответственность

Используя систему TravelLine, оформляя заказ через систему, вы соглашаетесь с текстом данного соглашения. В случае несогласия с какими-либо положениями этого документа рекомендуется прекратить использование системы онлайн-бронирования TravelLine. Продолжение использования системы онлайн-бронирования TravelLine однозначно расценивается как принятие всех условий данного соглашения.