

Правила онлайн-бронирования номеров (услуг) Средства размещения через систему онлайн- бронирования TravelLine

Область применения

Настоящие правила («Правила») разработаны Компанией TravelLine и действительны при самостоятельном заказе пользователем сети Интернет («Пользователь») номеров в Средствах размещения через систему онлайн-бронирования TravelLine («Система»). Используя Систему, Вы подтверждаете, что Вы прочли и поняли данные Правила и обязуетесь их придерживаться и соблюдать. В случае несогласия Пользователя с какими-либо из положений Правил, Пользователь не вправе использовать Систему.

Правила могут быть изменены без какого-либо специального уведомления. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения в сети Интернет по адресу <https://www.travelline.ru/support/privacy/terms-of-use/> и в Системе TravelLine: Отель. В случае если Пользователь не согласен с внесенными в Правила изменениями, он обязан прекратить использование Системы.

Бронирование

Компания TravelLine предоставляет Пользователю техническую возможность заключить с выбранным Средством размещения договор о предоставлении услуги предварительного бронирования номеров (услуг).

Компания TravelLine не является агентом, выбранного Пользователем Средства размещения. Компания TravelLine оказывает лишь техническое содействие в согласовании Средством размещения и Пользователем условий договора о предоставлении услуги предварительного бронирования.

TravelLine не взимает с Пользователя какой-либо платы за использование Системы в целях бронирования номеров (услуг) в Средстве Размещения.

Пользователю запрещается перепродавать номера (услуги), забронированные через Систему. Пользователю запрещается передавать забронированные номера третьим лицам по ценам, превышающим стоимость, указанную в Системе.

Договор и оплата

- а) Договор о предоставлении услуги предварительного бронирования номеров (услуг) выбранного Пользователем Средства размещения заключается между Пользователем и Средством размещения в момент оплаты бронирования. Любые претензии и обязательства по предоставленным услугам подлежат разрешению между Пользователем и выбранным Средством размещения.

Оформленный заказ можно оплатить любым из предлагаемых Системой способов. Обращаем Ваше внимание на то, что Средство размещения вправе устанавливать ограничения по выбору способов оплат.

Обратите внимание!

Средство размещения вправе привлекать к процессу оплаты бронирования третьих лиц (агентов, технических посредников), в т.ч. на счета которых поступает оплата за

бронирование, оформленное Пользователем через Систему. При этом Средство размещения остается обязанным лицом по отношению к Пользователю в части предоставления забронированных номеров, оказания забронированных услуг и возврата денежных средств.

- **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 Пользователь вносит сумму, указанную Средством размещения на форме бронирования. Если в процессе бронирования Пользователь оплачивает неполную стоимость забронированных номеров (услуг), оставшаяся сумма заказа оплачивается Пользователем в средстве размещения по приезду.

В случае, если при приеме денежных средств используется система интернет-эквайринга, на адрес электронной почты, который Пользователь указывает в процессе бронирования, ему будет предоставлен электронный чек на сумму оплаты, внесенной через интернет-эквайринг.

- **При использовании способа оплаты «Гарантирование брони банковской картой»** Пользователь вводит в соответствующие поля информацию по банковской карте. Указанная информация передается в выбранное Пользователем Средство размещения по защищенным каналам связи через безопасный сервер для гарантирования бронирования. Средство размещения предпринимает самостоятельно решение о снятии или блокировке на банковской карте денежных средств, эквивалентных сумме заказа. В случае если средству размещения не удастся произвести операции по карте, необходимые для гарантирования заказа, бронь Пользователя может быть отменена Средством размещения. Необходимо убедиться, что срок действия карты не истек, и на 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) Пользователь оплачивает заказ наличными денежными средствами по прибытии в Средство размещения.
- **При отложенной оплате** забронированных номеров (услуг) по окончании бронирования Пользователь получает счет на оплату за номера (услуги) Средства размещения по электронной почте. На данном этапе подтверждение бронирования Пользователю не направляется. Пользователь обязан оплатить забронированные номера (услуги) Средства размещения согласно стоимости и времени, указанных в счете на оплату. В случае внесения Пользователем в срок установленной оплаты, ему направляется подтверждение бронирования. В случае если Пользователь не вносит оплату в срок, указанный в счете на оплату, бронь автоматически аннулируется.

Обратите 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.

Обратите внимание!

Средство размещения, в котором Пользователь бронировал номера (услуги) и непосредственно проживал, выдает документы, подтверждающие факт проживания за весь период, в том числе оплаченный с использованием интернет-эквайринга или отложенной оплаты.

- 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 Пользователем при оформлении заказа.

Изменение заказа

Технический функционал Системы позволяет внести изменения по дате заезда или дате выезда, контактными данными гостя, комментарию 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, используя ссылку, содержащуюся в подтверждении о бронировании, высланном Пользователю 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, - **невозможны**.

Предварительно проверив условия аннуляции брони, Пользователь может отменить существующую бронь и оформить новую по интересующим параметрам через Систему.

Аннулирование заказа

- а) Во избежание недоразумений аннулирование заказа должно всегда производиться через Систему. Для аннулирования заказа важно, чтобы сообщение об этом своевременно поступило в соответствующее Средство размещения, что обеспечивается функционалом Системы. Аннулировать бронирование можно только через Систему, используя ссылку и код отмены, направляемые вместе с подтверждением о бронировании, высланным Пользователю по электронной почте при оформлении бронирования. После аннулирования заказа Пользователю высылается уведомление об отмене брони. В случае если по каким-то причинам Пользователь не имеет возможности отменить бронь с использованием ссылки и кода отмены брони, рекомендуем 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 срока, установленного платежным сервисом**. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Пользователя зависит от внутренних банковских процедур и внутренних процедур платежных систем.

В случае своевременного аннулирования заказа **Средство размещения** имеет право взимать с Пользователя 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 способа оплаты, но не может превышать 5% от вносимой суммы.

- в) В случае использования гарантирования брони банковской картой возврат, снятых с банковской карты денежных средств, осуществляет Средство размещения. При отмене брони рекомендуем связаться со Средством размещения для решения вопроса возврата денег удобным способом.
- г) В случае использования отложенной оплаты возврат денежных средств Пользователю производится поставщиком, предоставляющим услуги по организации процесса отложенной оплаты. При отмене брони с Пользователем свяжется сотрудник поставщика, предоставляющего услуги по организации процесса отложенной оплаты. Деньги будут возвращены удобным способом, за вычетом комиссии поставщика, предоставляющего услуги по организации процесса отложенной оплаты.
- д) В случае позднего аннулирования заказа или незаезда Средство размещения вправе применить к Пользователю 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 применить к штрафные санкции, связанные с понесенными Средством размещения 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 компанией TravelLine. Указанная в Системе классификация Средств размещения, а также дополнительная информация, описание и стоимость номеров (услуг), место положение Средства размещения и прочая информация указываются в Системе самими Средствами размещения. Компания TravelLine не несет ответственности за несоответствие действительности предоставленных Средствами размещения сведений.

Стоимость номеров и услуг Средств размещения

- а) Все цены, указанные в Системе, определяются Средствами размещения и действуют для всех случаев бронирования в рамках Системы 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. 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** указаны в рублях, при этом на форме бронирования имеется возможность конвертировать указанные цены в иные виды валют.

Защита информации

- а) Данные, введенные Пользователем, передаются в Средство размещения в объеме, необходимом для бронирования номеров (услуг) в **Средствах** размещения. Кроме того, данные, введенные Пользователем, 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 Пользователем Средства размещения. При этом при получении первого электронного письма от такой третьей стороны Пользователь имеет возможность отказаться от последующей рассылки.
- б) Соглашаясь с условиями настоящих Правил, Пользователь даёт 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 Пользователям запрошенных услуг, либо ответа на запросы Пользователя. 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 Пользователем 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 Пользователю 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.

Пользователь использует Систему на свой собственный риск. Система предоставляется Пользователю «как есть». Компания TravelLine не принимает на себя никакой ответственности, в том числе за соответствие Системы целям Пользователя.

Компания TravelLine не несет ответственности за любые виды убытков, произошедшие вследствие использования Пользователем Системы.

При любых обстоятельствах ответственность Компании TravelLine в соответствии со статьей 15 Гражданского кодекса России ограничена 10 000 (десятью тысячами) рублей РФ и возлагается на нее при наличии в ее действиях вины.

Настоящие Правила представляют собой договор между Пользователем и Компанией TravelLine относительно порядка использования Системы и заменяет собой все предыдущие соглашения между Пользователем и Компанией TravelLine.