

Правила бронирования гостиничных услуг с использованием сервиса Hotel Official

Редакция от «10» апреля 2024 г.

Термины

Бронирование	<p>совокупность действий Пользователя, в результате которых Пользователь, принимая Правила, формирует заказ на оказание Гостиничных услуг с помощью Сервиса, включая, в частности:</p> <ul style="list-style-type: none">– поиск и выбор Отеля– заполнение форм, содержащих персональные данные Пользователя, необходимые для осуществления Бронирования– оплату Гостиничных услуг Отеля (если иной способ не предусмотрен / не выбран для оплаты конкретного Бронирования). <p>Подтверждением завершения Бронирования является направление Пользователю Ваучера.</p>
Ваучер	<p>электронное подтверждение Бронирования, отправляемое на указанную при регистрации или при осуществлении Бронирования электронную почту Пользователя, содержащее информацию о Бронировании, в частности, название, месторасположение (адрес) Отеля, дату создания Бронирования, предполагаемые даты заезда и выезда, информацию о категории номера, конфигурации кроватей, информацию о предоплате (при её наличии), иную информацию, определяемую по усмотрению Отель Менеджмент и (или) Отеля.</p>
Гостиничные услуги	<p>комплекс услуг по обеспечению временного проживания Пользователя в Отеле, включая иные сопутствующие услуги, указанные в Ваучере, исполнителем которых является Отель.</p>
Личный кабинет	<p>функционал Сервиса для авторизованных Пользователей, содержащий инструменты для создания, отслеживания статуса и отмены Бронирования.</p>
Незаезд	<p>неявка Пользователя в Отель для регистрации и заселения в Номер до времени, указанного в Ваучере или иного времени, надлежащим образом подтвержденного Отелем в письменном виде и доведенного до Пользователя.</p>
Номер	<p>помещение в Отеле (а в применимых случаях также дом (коттедж) и их части, апартаменты, кровать / койко-место в общих помещениях и прочее), которое является объектом Бронирования.</p>
Отель	<p>любой комплекс помещений (гостиница, пансионат, санаторий, база отдыха, гостевой дом, хостел и пр.), Номера в котором предлагаются для Бронирования; а также, в зависимости от контекста, юридическое лицо, индивидуальный предприниматель или физическое лицо, владеющее или управляющее Отелем.</p>

общество с ограниченной ответственностью «Отель Менеджмент» в лице генерального директора Лащенко Георгия Андреевича, действующего на основании устава, являющееся владельцем Сервиса и исполнителем Услуг в соответствии с Правилами.

**Отель
Менеджмент, Hotel
Official**

Реквизиты:

ОГРН: 1237800145219

ИНН: 7838118807

КПП: 783801001

Адрес регистрации: 190005, Санкт-Петербург, набережная реки Фонтанки, дом 136, литера А, помещение 1-Н, рабочее место 16

Адрес для корреспонденции: 190005, Санкт-Петербург, набережная реки Фонтанки, дом 136, литера А, помещение 1-Н, рабочее место 16

Электронная почта: info@hotelofficial.ru

Публичная оферта на оказание Услуг, заключаемая в соответствии с положениями ст. 435, п. 2 ст. 437 ГК РФ и ст. 494 ГК РФ, размещенная в сети Интернет по адресу: <https://docs.google.com/document/d/1FpRO-lvpskeexmzVWw9FZbaSLM5kRd6g/edit>

Правила

Акцептом Правил является полное и безоговорочное принятие Правил Пользователем посредством нажатия на кнопки «Забронировать» и (или) «Завершить Бронирование» и (или) «Оплатить» и (или) «Я ознакомился, согласен и полностью принимаю условия Правил бронирования» (или любую аналогичную по смыслу) на любой из стадий Бронирования.

Отель Менеджмент может в любой момент в одностороннем порядке и без специального уведомления Пользователя изменить Правила. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции. К отношениям Сторон применяется редакция Правил, действовавшая на момент осуществления Бронирования.

**Правила отмены
Бронирований**

односторонне установленные Отелем условия отмены и изменения Бронирования, совершенного Пользователем, включая последствия несоблюдения Пользователем данных условий, в том числе в связи с Незаездом Пользователя.

Правила отмены Бронирований доводится до сведения Пользователя в процессе совершения Бронирования и его оплаты, а также могут указываться в Ваучере.

Пользователь

дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, принимающее настоящие Правила, и имеющее законное право осуществлять через Сервис Бронирование и оплачивать его стоимость.

**Сервис Hotel
Official, Сервис**

программа для ЭВМ, размещенная в сети Интернет по адресу: программа для ЭВМ, размещенная в сети Интернет по адресу: <https://hotelofficial.ru/>.

Сервис также может быть интегрирован в сайты с иными доменными именами. Размещение на соответствующих сайтах Правил означает, что Бронирование осуществляется с использованием Сервиса.

Функционал Сервиса состоит в предоставлении Отелям, их представителям (агентам) и иным лицам, принимающим участие в оказании Гостиничных услуг, возможности размещать и продвигать на Сервисе предложения, объявления об оказании Гостиничных услуг, а

Пользователям - осуществлять Бронирование и иные связанные с этим действия.

Сервис включает в себя все версии и модификации, в том числе, предназначенные для мобильных устройств, а также фрагменты Сервиса, включенные в качестве составной части иных ресурсов (сайтов), на которых размещены Правила или ссылка на них.

Доступ к Сервису предоставляется Пользователю на условиях бесплатной, простой, неисключительной лицензии.

Услуги Услуги по осуществлению Бронирования и по клиентской (информационной) поддержке, оказываемые Отель Менеджмент Пользователю с использованием Сервиса

В Правилах могут быть использованы термины, не указанные в разделе «Термины». В этом случае толкование такого термина производится в соответствии с текстом Правил. В случае отсутствия однозначного толкования термина в тексте Правил следует руководствоваться толкованием термина, определенным законодательством Российской Федерации, затем — сложившимся (общеупотребимым) в сети Интернет и обычаями делового оборота.

1. Общие положения

1.1. Отель Менеджмент обязуется оказать Пользователю Услуги в соответствии с Правилами.

1.2. После завершения Бронирования Пользователь вступает в юридические отношения с Отелем, который обязуется оказать Пользователю Гостиничные Услуги. Отель Менеджмент не принимает участия в отношениях Пользователя и Отеля, в том числе по оказанию Гостиничных Услуг, не имеет перед Пользователем никаких иных обязательств и не несет перед ним никакой иной ответственности, кроме как предусмотренных Правилами.

1.3. Отель Менеджмент не выступает в качестве туроператора и / или турагента, не является средством размещения и / или гостиницей по смыслу Федерального закона от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»; не несет ответственность за какие-либо иные компоненты путешествия Пользователя или третьего лица (включая, но не ограничиваясь, за получение виз и иных разрешений на пересечение государственных границ; за действительность, получение и наличие документов, подтверждающих личность Пользователя или третьего лица, страховых полисов и др.).

1.4. Все существенные условия Бронирования, включая возможность внесения любых изменений в оформленные Бронирования, отмены Бронирования, применение последствий отмены или изменения Бронирования, последствия Незаезда Пользователя в Отель, определяются Отелем, если иное не предусмотрено Правилами, и отражаются в интерфейсе Сервиса и (или) Ваучере.

1.5. Используя Сервис любым способом, в т.ч. если Бронирование не завершено, Пользователь соглашается с правилами политики конфиденциальности и безопасности персональных данных Сервиса Hotel Official, размещенными в сети Интернет по адресу: https://docs.google.com/document/d/1_i2NPwLgLLRO4SEfgsG3SG9e0KaCGBR-/edit

2. Осуществление Бронирования

2.1. Пользователь с использованием интерфейса Сервиса осуществляет поиск и выбор Отеля для осуществления Бронирования. Пользователь знакомится с условиями оказания Гостиничных услуг при осуществлении Бронирования (в том числе, с Правилами отмены Бронирования, условиями размещения в Отеле и информацией сопутствующих услуг). При необходимости уточнения дополнительной информации Пользователь может направить соответствующий запрос в адрес Отель Менеджмент с использованием функционала Сервиса или по электронной почте: info@hotelofficial.ru.

2.2. При осуществлении Бронирования Пользователь обязуется заполнить все необходимые поля, указанные в соответствующей форме Сервиса, если только соответствующие поля не помечены как необязательные для заполнения.

2.3. Пользователь принимает на себя все риски (изменение стоимости Гостиничных услуг, возврат денежных средств и т.д.), связанные с допущением ошибок и (или) неточностей в предоставлении запрашиваемых при осуществлении Бронирования данных, в том числе собственных персональных данных и персональных данных иных лиц, в интересах которых осуществляется Бронирование.

2.4. После завершения Пользователем Бронирования Сервисом формируется Ваучер, который публикуется в Личном кабинете Пользователя и (или) направляется Отель Менеджментом на адрес электронной почты, указанный Пользователем при регистрации и (или) при осуществлении Бронирования.

3. Оплата Бронирования

3.1. Стоимость Бронирования указывается в рублях (RUB) и включает в себя стоимость Гостиничных услуг, стоимость Услуг, а также налоги, сборы и иные обязательные платежи, за исключением налога на пребывание, городского налога, курортного сбора и иных аналогичных платежей, которые уплачиваются Пользователем при заселении в Отель.

3.2. Пользователю могут быть предложены два основных способа оплаты стоимости Бронирования:

3.2.1. «Оплата на сайте»;

3.2.2. «Оплата при заселении в Отель».

3.2.3. Оплаченное Бронирование со способом оплаты «Оплата на сайте» является окончательным и подлежит автоматизированной обработке.

3.2.4. Неоплаченное Бронирование со способом оплаты «Оплата на сайте» при непоступлении платежа в установленное время отменяется автоматически.

3.3. Для гарантирования оплаты стоимости Бронирования в Отеле Отель Менеджмент может до или во время регистрации заезда потребовать от Пользователя предоставление данных о его банковской карте и может отказать в Бронировании в случае невозможности авторизовать банковскую карту или при недостаточности средств на банковской карте в объеме, достаточном для покрытия стоимости проживания Пользователя в Отеле, а также иных дополнительных услуг.

3.4. Оплата Гостиничных услуг возможна в рамках двух основных тарифов:

3.4.1. «Возвратный тариф» - предусматривает возможность отмены Бронирования в соответствии с Правилами отмены Бронирования и полный или частичный возврат денежных средств Пользователю.

3.4.2. «Невозвратный тариф» - в случае отмены или изменения Бронирования уплаченные денежные средства не подлежат возврату. В случае, если был выбран способ оплаты «При заселении в Отель», с банковской карты Пользователя, указанной при осуществлении Бронирования, списывается соответствующая сумма денежных средств, равная стоимости Бронирования.

3.4.3. Пользователю предоставляется возможность выбора тарифа при осуществлении Бронирования. Выбирая соответствующий тариф, Пользователь соглашается с его условиями и принимает на себя соответствующие риски.

3.5. Предоставляя в процессе Бронирования информацию о банковской карте, Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с условиями Бронирования (в том числе, с Правилами отмены Бронирования) выбранного Отеля и согласен с ними. Пользователь не вправе при осуществлении Бронирования указывать данные банковской карты, не принадлежащей такому Пользователю, за исключением случаев, когда Пользователь получил согласие владельца (держателя) банковской карты на использование данных такой банковской карты для оплаты Бронирования. Используя данные банковской карты для целей совершения Бронирования на Сайте, Пользователь подтверждает и гарантирует, что является законным держателем такой банковской карты, а в

случае использования не принадлежащей ему банковской карты, что имеет необходимое согласие законного владельца такой банковской карты на ее использование в целях гарантирования или оплаты стоимости Бронирования.

3.6. Владелец банковской карты в любом случае несет ответственность за сохранность данных своей банковской карты, а также за любые действия, осуществляемые с использованием таких данных, и ОТЕЛЬ Менеджмент не несет ответственности перед Отелем или владельцем банковской карты за несанкционированное использование данных банковской карты любым третьим лицом для целей гарантирования или оплаты стоимости Бронирования.

3.7. При использовании банковской карты ее данные при их пересылке защищены технологией SSL (Протокол Защищенных Сокетов). ОТЕЛЬ Менеджмент принимает соответствующие меры по обеспечению безопасности данных платежных карт Пользователей на основе стандартов PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard).

3.8. Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком. Если у банка есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Также, в порядке мониторинга и во избежание случаев неправомерного использования банковских карт, Бронирования, оформленные через Сервис и оплаченные или гарантированные банковской картой, могут быть выборочно проверены ОТЕЛЬ Менеджмент и службой клиентской поддержки Сервиса. ОТЕЛЬ Менеджмент имеет право в одностороннем порядке отменить Бронирование, если Пользователь отказался предоставить достоверную и полную информацию, подтверждающую использование им банковской карты на законных основаниях, либо от Пользователя не поступил ответ на запрос ОТЕЛЬ Менеджмент в установленный для этого срок.

3.9. Оплата Бронирования при способе оплаты "Оплата на сайте" осуществляется с использованием номинального счета, владельцем которого является ОТЕЛЬ Менеджмент. Пользователь переводит денежные средства на номинальный счет ОТЕЛЬ Менеджмент, после чего поступившие средства поступают с номинального счета ОТЕЛЬ Менеджмент на расчетные счета бенефициаров номинального счета на условиях, согласованных в договорах между бенефициарами и ОТЕЛЬ Менеджмент.

3.10. Бенефициарами номинального счета являются Отели, а также иные агрегаторы (сервисы), позволяющие осуществлять бронирование, с которыми у ОТЕЛЬ Менеджмент заключены соответствующие договоры.

3.11. ОТЕЛЬ Менеджмент обязуется передавать в банк, в котором у него открыт номинальный счет, информацию о бенефициаре (-ах) номинального счета.

4. Отмена и изменение Бронирования

4.1. При осуществлении Бронирования Пользователю представляется информация Правилах отмены Бронирования в конкретном Отеле. Осуществляя Бронирование, Пользователь соглашается с Правилами отмены Бронирования.

4.2. В случае необходимости отмены или изменения Бронирования Пользователь должен либо обратиться в службу клиентской поддержки Сервиса по телефонам, указанным на сайте Сервиса, либо отменить или изменить Бронирование самостоятельно в Личном кабинете (при наличии такой технической возможности).

4.3. Бронирование считается отмененным (аннулированным) с момента получения Пользователем на адрес электронной почты, указанной им при регистрации или при совершении Бронирования, подтверждения об отмене (аннулировании) Бронирования.

4.4. Пользователь принимает на себя все возможные риски, связанные с изменением Бронирования (например, необходимость дополнительной оплаты к сумме уже совершенного Бронирования, оформление нового Бронирования, изменение стоимости, применение последствий в связи с изменением Бронирования и проч.). ОТЕЛЬ Менеджмент рекомендует Пользователю предварительно уточнять в службе клиентской поддержки Сервиса последствия изменения или отмены ранее совершенного Бронирования.

4.5. При несвоевременной отмене Бронирования Пользователь уплачивает штраф в размере, предусмотренном Правилами бронирования.

4.6. При Незаезде Пользователь уплачивает штраф в размере полной стоимости проживания и не имеет право на возврат оплаченной стоимости проживания, в том числе, с использованием процедуры возвратного платежа (чарджбэк).

4.7. В случае выбора опции «Оплата на сайте» штраф удерживается из суммы, перечисленной Пользователем в качестве оплаты стоимости Бронирования.

4.8. В случае выбора опции «Оплата при заселении в Отель», штраф удерживается с Пользователя путем снятия суммы с банковской карты, данные которой Пользователь предоставляет в момент осуществления Бронирования.

4.9. В случае отмены Пользователем оплаченного Бронирования, а также Незаезда Пользователя в Отель, стоимость Бронирования, за вычетом установленных Правилами отмены Бронирования удержаний, перечисляется Пользователю на его счет, с которого была произведена оплата. Денежные средства возвращаются на счет Пользователя в течение 30 (Тридцати) рабочих дней с даты отмены Бронирования или Незаезда. В силу специфики финансовых операций время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Пользователя зависит от внутренних банковских процедур и от скорости обработки данных банком-эмитентом Пользователя, за которые Отель Менеджмент не несет ответственности перед Пользователем. При этом обязательства по возврату денежных средств считаются выполненными Отель Менеджмент с момента списания денежных средств со счета Отель Менеджмент.

5. Ответственность

5.1. Отель Менеджмент не несет ответственности перед Пользователем за качество оказываемых Отелем Гостиничных Услуг.

5.2. Отель Менеджмент не отвечает перед Пользователем за убытки, причиненные в результате действий (бездействия) Отеля, включая моральный вред, за исключением случаев, когда убытки вызваны умышленными виновными действиями Отель Менеджмент в результате обмана или умышленного введения Пользователя в заблуждение. Ограничение ответственности Отель Менеджмент распространяется на все случаи незаселения Пользователя в забронированный Отель согласно Ваучеру, если отказ Отеля разместить Пользователя произошел по не зависящим от Отеля Менеджмент причинам.

5.3. При невозможности размещения Пользователя по вине Отеля согласно Ваучеру, Отель за свой счет может предложить Пользователю альтернативное размещение в аналогичном Отеле в номерах той же либо более высокой категории без взимания дополнительной оплаты. Пользователь обязуется незамедлительно проинформировать службу клиентской поддержки Сервиса об отказе Отеля разместить Пользователя на условиях, указанных в Ваучере.

5.4. При невозможности размещения Пользователя в Отеле, Отель обязан за свой счет предложить Пользователю альтернативные варианты размещения, соответствующие или превышающие уровень ранее забронированного Отеля и (или) Номера. Пользователь имеет право или принять предлагаемые варианты или самостоятельно выбрать Отель. Если Пользователь принял решение самостоятельно выбрать альтернативное размещение и отказался от предложенных Отелем вариантов, о чем Пользователь обязан незамедлительно проинформировать службу клиентской поддержки Сервиса, то Отель Менеджмент обязуется возратить Пользователю изначально оплаченную Пользователем стоимость Бронирования.

5.5. Пользователь освобождает Отель Менеджмент от ответственности за любые негативные последствия или убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции и контроля, в том числе возникшие вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Пользователем при совершении Бронирования или при размещении в Отеле, или в случае нарушения Пользователем иных условий, правил и требований, предусмотренных Правилами и применимым законодательством.

5.6. Отель Менеджмент не обязан осуществлять модерацию, просмотр, редактирование информации, размещаемой Пользователями в рамках Сервиса, и не может гарантировать, что размещенная Пользователем информация не нарушает Правила, либо действующее законодательство.

6. Прочие условия

- 6.1. К отношениям между Пользователем и Отель Менеджмент применяется право Российской Федерации.
- 6.2. В том случае, если у Пользователя имеются претензии непосредственно к качеству Услуг, Пользователь должен направить такую претензию почтой России заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: 190005, Санкт-Петербург, набережная реки Фонтанки, дом 136, литера А, помещение 1-Н, рабочее место 16 или на адрес электронной почты Отель Менеджмент: info@hotelofficial.ru.
- 6.3. Срок рассмотрения претензии Отель Менеджмент составляет 10 (Десять) рабочих дней с даты ее получения.
- 6.4. Ответы на обращения и претензии Пользователя признаются направленными в надлежащей форме в случае их отправки в Личный кабинет, либо на электронный адрес Пользователя, указанный им при регистрации или оформлении Бронирования.
- 6.5. Все возникающее споры стороны будут решаться путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 6.6. Признание судом недействительным какого-либо положения настоящих Правил не влечет за собой недействительность остальных положений.