

Договор публичной оферты

для бронирования услуг с оплатой по банковским картам

ООО «Бронирование отелей» (ОГРН 1097746177198), 127276, г.Москва, ул. Академика Комарова, д. 7, кв. 9, именуемое в дальнейшем «Исполнитель», публикует настоящее предложение, которое содержит все условия предоставляемых услуг по бронированию гостиниц и прочих объектов размещения с оплатой по банковской карте.

Настоящее предложение в соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее по тексту - «ГК РФ») является публичной офертой (далее по тексту - «Оферта»).

Настоящая оферта вступает в силу с момента размещения в сети Интернет по адресу <https://vashotel.ru/> и адресам вида https://*.vashotel.ru/, и действует до момента отзыва Оферты Исполнителем.

Лицо, принявшее приведенные ниже условия договора, именуется «Заказчиком», а Заказчик и Исполнитель вместе именуются «Сторонами».

В случае, если Вы не согласны с приведенными ниже условиями, Вы должны отказаться от последующих действий, направленных на принятие Оферты.

1. Основные термины и определения

В целях толкования настоящей Оферты, а также надлежащего исполнения ее условий, термины и определения используются в общепринятых значениях, за исключением следующих:

Банковская карта (карта) — платежная карта, предназначенная для оплаты услуг.

Банк-эквайер — кредитная организация, являющаяся участником платежной системы и осуществляющая расчеты по операциям, совершенным с использованием банковских карт.

Гостиница — отели, домашние гостиницы, апартаменты квартирного типа, хостелы и прочие объекты размещения.

Заказ — определенная последовательность действий Заказчика, в результате которых был надлежащим образом оформлен запрос на имя Заказчика или в отношении указанных им третьих лиц на получение услуг по бронированию гостиничных номеров.

Заказчик — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее намерение забронировать либо заказывающее услуги по бронированию гостиничных номеров на сайте <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/, как для себя, так и в отношении третьего лица, исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Подтверждение бронирования — информация, предоставляемая Заказчику по факту совершения заказа, содержащая перечень услуг, указанных Заказчиком при оформлении заказа.

Сайт — общедоступный информационный ресурс, принадлежащий Исполнителю, расположенный в сети Интернет по адресу: <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/

Система проведения электронных платежей (далее — СПЭП) — специализированный аппаратно-программный комплекс, задачей которого является организация всех этапов проведения безопасных электронных платежей с использованием банковских карт на сайте <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/

3DSecure – технология аутентификации Держателя карты при проведении платежей через публичные сети, осуществляемая в соответствии с международными стандартами (Verified by Visa, MasterCard SecureCode).

2. Предмет Оферты

2.1. В соответствии с настоящей Офертой Исполнитель предоставляет Заказчику возможность при бронировании им гостиничных услуг производить оплату по банковской карте.

2.2. Исполнитель самостоятельно не оказывает гостиничных услуг. В рамках настоящей Оферты действует в качестве Агента гостиниц.

2.3. Услуга оказывается в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ и на условиях настоящей Оферты.

2.4. Согласно п. 3. ст. 438 ГК РФ совершение лицом, получившим оферту, действий по выполнению указанных в ней условий договора считается акцептом. Полным и безоговорочным акцептом настоящей Оферты признается факт совершения Заказчиком бронирования гостиничных услуг на сайте <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/. Акцепт считается полученным после того, как Заказчик согласился с условиями Оферты путем проставления отметки в виде «галочки» в графе «Я принимаю условия настоящего Договора публичной оферты» на последнем этапе оформления заказа на сайте. Бронирование считается успешно завершённым после произведения Заказчиком оплаты и направления ему подтверждения.

2.5. Соглашаясь с условиями настоящей Оферты, Заказчик подтверждает право- и дееспособность, финансовую состоятельность, а также принимает на себя ответственность за обязательства, возложенные на него в результате заключения настоящей Оферты.

3. Права и обязанности Сторон

3.1. Исполнитель обязуется:

3.1.1. предоставлять Заказчику ежедневный и круглосуточный доступ к информационным ресурсам на сайт <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/ в режиме реального времени;

3.1.2. принимать меры по поддержанию работоспособности Сайта;

3.1.3. предпринимать общепринятые в сети Интернет технические и организационные меры для обеспечения конфиденциальности информации, отправляемой Заказчиком;

3.1.4. в случае возникновения технических неполадок осуществить все возможные меры для их устранения в максимально короткие сроки. Отсутствие неполадок не может быть гарантировано.

3.1.5. принимать от Заказчика оплату по банковской карте и перечислять ее на расчетный счет гостиницы, в которой забронирован номер(а).

3.1.6. в случае успешно завершено бронирования, направить Заказчику подтверждение брони на электронную почту и телефонный номер, указанный им при оформлении заказа.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. требовать от Заказчика придерживаться соблюдения всех этапов бронирования строго в соответствии с условиями, изложенными в электронной системе бронирования и в настоящей Оферте.

3.2.2. приостанавливать оказание услуг на время устранения технических неполадок или иных обстоятельств, препятствующих оказанию услуг. При этом Исполнитель проводит технические работы по обслуживанию сайта <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/, по возможности, в часы наименьшей загрузки;

3.2.3. при несоблюдении Заказчиком условий настоящей Оферты отказать ему в дальнейшем предоставлении услуг;

3.2.4. информировать Заказчика по e-mail или смс о новостях, акциях, специальных предложениях и делать иные уведомления по предоставляемым услугам.

3.3. Заказчик обязуется:

3.3.1. ознакомиться с правилами бронирования, изложенными на сайте <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/ в разделе «Контакты»;

3.3.2. по завершению ознакомления с указанными Правилами и настоящей Офертой, корректно оформить заказ на бронирование гостиничных услуг, заполнив необходимые поля в форме бронирования;

3.3.3. предоставить Исполнителю достоверную информацию, необходимую ему для своевременного предоставления услуг, в том числе корректные и реально используемые Заказчиком номера телефонов и адреса электронной почты;

3.3.4. принять риск наступления неблагоприятных последствий при оказании забронированных услуг в случае неточности или недостоверности данных, которые Заказчик передает на сайт;

3.3.5. оплатить забронированные услуги в объеме и порядке, установленном на Сайте.

3.3.6. соблюдать правила изменения и аннуляции бронирования и производить любые изменения подтвержденной Исполнителем брони только через Исполнителя. При изменении или отмене забронированных Заказчиком услуг непосредственно в гостинице

без предварительного обращения к Исполнителю, последний не несет ответственности за любые последствия, возникшие вследствие этого;

3.3.7. соблюдать «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года № 490 и правила проживания, установленные гостиницей.

3.4. Заказчик имеет право:

3.4.1. оформить заказ на бронирование гостиничных услуг на свое имя или для другого лица, корректно указав его данные;

3.4.2. отказаться от забронированных услуг на условиях, определенных гостиницей и указанных в полученном подтверждении на бронирование;

3.4.3. для разрешения сложных ситуаций обратиться в службу поддержки клиентов по телефонам, указанным в разделе «Контакты» на сайте Исполнителя;

3.4.4. обращаться в службу технической поддержки Исполнителя с рекомендациями, замечаниями, предложениями посредством электронной почты, а также телефонов и других средств связи.

4. Оформление заказа

4.1. Заказ на бронирование гостиничных номеров оформляется Заказчиком самостоятельно на Сайте. Заказчик самостоятельно определяет гостиницу, сроки, вид размещения и прочие условия гостиничных услуг.

4.2. При оформлении бронирования Заказчик должен заполнить все поля, указанные в системе бронирования (поле «Пожелания» не является обязательным для заполнения, и перечисляемые там услуги предоставляются гостиницей по возможности). Заказчик подтверждает достоверность вводимых им на Сайте личных данных, а также данных третьих лиц, для которых осуществляется бронирование, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.

4.3. Стоимость заказа формируется с учетом выбранных Заказчиком параметров – категории гостиницы, типа номера, питания и т.д., и указывается на Сайте при осуществлении бронирования, а затем в подтверждении о бронировании.

4.4. После заполнения Заказчиком всех необходимых полей, указанных в системе бронирования, и выбора им в качестве средства оплаты банковскую карту, осуществляется переадресация на платежную страницу СПЭП, на которой отображаются параметры платежа, также предлагается ввести реквизиты карты. Держатель карты выбирает тип карты, которой он будет расплачиваться и вводит информацию о параметрах своей карты. Передача информации осуществляется по закрытым банковским сетям высшей степени защиты в соответствии с международными стандартами (3DSecure). Сбор и обработка полученных конфиденциальных данных клиента (реквизиты карты, регистрационные данные и т.д.) производится в процессинговом центре. Таким образом, Исполнитель не может получить данные банковской карты Заказчика.

4.5. Введение правильного пароля, направленного Заказчику Банком, является окончательным подтверждением оплаты услуг. Оплачивая заказ с помощью банковской

карты, Заказчик соглашается на списание с карты суммы, обеспечивающей его заезд в гостиницу. Денежные средства могут быть списаны как в размере полной суммы заказа, так и в размере стоимости первых суток проживания в забронированном номере. Размер денежных средств, подлежащих списанию с карты Заказчика в счет оплаты забронированных услуг, определяется гостиницей и отображается в заявке и подтверждении совершенного бронирования.

4.6. В соответствии с Положением Банка России от 24 декабря 2004 года № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» операции по банковским картам совершаются держателем карты либо уполномоченным им лицом. Авторизация операций по банковским картам осуществляется платежной системой, через которую осуществляется операция по оплате. Если у платежной системы есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк вправе отказать в осуществлении данной операции. Мошеннические операции с банковскими картами попадают под действие статьи 159 Уголовного кодекса Российской Федерации.

4.7. Со всеми условиями бронирования Заказчик знакомится в процессе оформления заказа. В случае если Заказчику не понятны какие-либо из условий, в том числе условия отказа от услуг, внесение любых изменений в оформленный заказ, он должен уточнить необходимую ему информацию у Исполнителя. Совершая бронирование без обращения к Исполнителю, Заказчик подтверждает, что ему понятны все правила и условия бронирования.

4.8. Заказы, оформленные Заказчиком на Сайте, носят окончательный характер и подлежат автоматизированной обработке в системе, принадлежащей Исполнителю. При успешном бронировании на Сайте отображается подтверждение брони, которое в дальнейшем направляется на электронный адрес и номер мобильного телефона, указанные в процессе оформления заказа, с содержанием номера и статуса заказа.

4.9. Все условия бронирования, в том числе внесение любых изменений в оформленные заказы, отказ от забронированных услуг, равно как и другие условия гостиничных услуг регламентируются правилами соответствующей гостиницы на данную услугу в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.10. Время заезда и выезда устанавливается соответствующей гостиницей в одностороннем порядке. Заказчик должен самостоятельно получить информацию о времени заезда, установленном в выбранной Заказчиком гостинице.

4.11. В случае предполагаемого заезда Заказчика в гостиницу позже 18:00 по местному для гостиницы времени или позже выбранной Заказчиком даты, он должен заблаговременно уведомить гостиницу о позднем времени заезда для сохранения бронирования.

4.12. В случае неприбытия Заказчика в гостиницу в выбранный им день заезда, а также в случае прибытия Заказчика на следующий за датой заезда день или позднее без предварительного уведомления гостиницы об этом, гостиница имеет право аннулировать бронь, выставив штрафные санкции в соответствии с правилами о поздней аннуляции брони. В соответствии с действующим законодательством РФ размер штрафных санкций, подлежащих применению к Заказчику при наступлении подобного случая, не может превышать стоимость одних суток проживания в забронированном номере/номерах.

5. Аннуляция и изменение бронирования

5.1. В случае необходимости изменения или отмены оформленного заказа Заказчику необходимо аннулировать ранее осуществленное бронирование и оформить новое либо связаться со службой поддержки клиентов Исполнителя. При этом изменение лиц в заказе, количество заезжающих, сроки размещения, даты заезда и выезда, вид размещения и иных существенных условий заказа доступно только посредством оформления нового заказа и отмены ранее произведенного.

5.1.1. Если по каким-либо причинам необходимо отменить заказ, Заказчик должен отправить письмо об отмене с использованием формы обратной связи.

5.1.2. В случае, если у Заказчика нет доступа к Интернету, он может отменить бронирование, отправив смс-сообщение с номера телефона, указанного при оформлении заказа. Смс-сообщение в обязательном порядке должно содержать: № заказа, название гостиницы, даты заезда и выезда, ФИО лица, для которого производилось бронирование. В случае, если в сообщении будет отсутствовать какой-либо из перечисленных параметров или предоставлены неверные данные, бронирование может быть не отменено. Заказчик должен самостоятельно убедиться в том, что отмена бронирования действительно произведена, для чего может воспользоваться сервисом «Проверить бронь».

Если смс-сообщение Заказчика об отмене поступило Исполнителю в будний день с 08:00 до 20:00 по московскому времени, а в выходной с 09:00 до 18:00, оно обрабатывается в тот же день. В ином случае такое смс-сообщение будет рассмотрено Исполнителем на следующий рабочий день.

5.1.3. Изменение или отмена бронирования должна быть произведена Заказчиком до момента наступления штрафных санкций. В противном случае Заказчик принимает на себя все возможные риски (оформление нового заказа; изменение тарифа; возврат денежных средств за вычетом штрафов за позднюю отмену бронирования, установленные гостиницей и проч.), связанные с таким изменением или отменой.

5.2. Заказ считается отмененным после присвоения ему Исполнителем статуса «Аннулирован» и направления соответствующего сервисного письма на адрес электронной почты Заказчика, указанный при оформлении бронирования. В случае получения отмены бронирования по смс, Заказчик получает уведомление о произведенной отмене тем же способом.

5.3. Сроки изменения и отмены заказа, а также размер штрафных санкций за несоблюдение этих сроков, при наличии таковых, указываются в подтверждении бронирования, направляемого на электронную почту Заказчика, в соответствии с информацией, предоставленной гостиницей.

5.4. При оформлении нового заказа Исполнитель не гарантирует такую же цену, наличие мест в гостинице, вид размещения и иные условия отмененного бронирования.

5.5. Исполнитель инициирует операцию по возврату денежных средств Заказчику на банковскую карту, с которой была произведена оплата заказа, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты аннуляции заказа. Из суммы возврата отелем могут быть удержаны суммы штрафных санкций за несвоевременную аннуляцию, если такие обстоятельства имели место быть. В силу специфики финансовых операций время между операцией

возврата и реальным зачислением денежных средств на карту Заказчика зависит от внутренних банковских процедур, за которые Исполнитель не несет ответственности перед Заказчиком.

6. Ограничение ответственности Исполнителя

6.1. Исполнитель не несет перед Заказчиком ответственности в случае полной или частичной неработоспособности системы и ее компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Заказчика к системе или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами.

6.2. Цены на гостиничные услуги могут быть изменены на Сайте Исполнителя в любой момент. Такие изменения вступают в силу с момента их опубликования на сайте. Настоящий пункт не применим к уже подтвержденным Заказам.

6.3. Исполнитель не несет никакой ответственности, в том числе финансовой, за нанесение любого вреда Заказчику любыми действиями/бездействием гостиниц.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за неявку или опоздание Заказчика в гостиницу; за несоблюдение Заказчиком установленных гостиницей правил поведения и правил противопожарной безопасности.

6.5. Заказчик подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен с требованиями, установленными Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, к оформлению и наличию документов, необходимых для заселения в гостиницу, и принимает на себя всю ответственность за подготовку всех документов для поездки. Исполнитель не несет ответственности за незнание или несоблюдение Заказчиком данных требований.

6.6. Заказчик освобождает Исполнителя от ответственности за негативные последствия или убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, в том числе возникшие в результате недостоверности, неточности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставляемых Заказчиком. Заказчик принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок и/или неточностей в предоставлении запрашиваемых Исполнителем данных при оформлении заказа.

6.7. Исполнитель не несет ответственности в случае несоблюдения гостиницами условий бронирования или неоказания ими услуг, предусмотренных в оформленном и подтвержденном заказе. Исполнитель также не несет ответственности за возможные неточности и ошибки в описании, ценах и иной информации о гостинице, опубликованной на Сайте. Такая информация предоставляется самой гостиницей. При этом Исполнитель оставляет за собой право вносить изменения и исправлять любые неточности и ошибки с сохранением бронирования Заказчика.

6.8. Исполнитель не несет ответственности за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Заказчика информации об изменениях в заказе, произошедших по независящим от Исполнителя причинам (отмена брони гостиницей, задержка банком Заказчика оплаты Заказа, изменение тарифов и т.д.).

6.9. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если такое неисполнение явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств. К обстоятельствам непреодолимой силы, в частности, относятся: стихийные бедствия, военные действия, общегосударственный кризис, забастовки в отрасли или регионе, действия и решения государственных органов власти, сбои, возникающие в телекоммуникационных и энергетических сетях, действие вредоносных программ, а также недобросовестные действия третьих лиц, выразившиеся в действиях, направленных на несанкционированный доступ и/или выведение из строя программного и/или аппаратного комплекса каждой из Сторон.

6.10. О наступлении (и прекращении) указанных в пункте 6.9. настоящей Оферты обстоятельств, Сторона, для которой возникла невозможность исполнения обязательств по настоящему договору, обязана немедленно известить другую Сторону. Неуведомление или несвоевременное уведомление об указанных обстоятельствах лишает Стороны права ссылаться на эти обстоятельства и не освобождает от ответственности по настоящему договору. Срок исполнения обязательств Сторонами по настоящему договору отодвигается соразмерно времени, в течение которого будут действовать такие обстоятельства. Если обстоятельства будут продолжаться более 14 (четырнадцати) дней, каждая из Сторон будет иметь право отказаться от исполнения обязательств по настоящему договору. Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, принимаемыми ими в соответствии с федеральными законами.

7. Обработка персональных данных

7.1. В целях бронирования гостиничных услуг Заказчик предоставляет Исполнителю следующие данные: фамилия, имя, отчество; номер телефона; адрес электронной почты.

7.2. В соответствии с частью 1 статьи 6 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» обработка персональных данных Заказчика или третьих лиц, указанных им в качестве потребителей гостиничных услуг, осуществляется в целях исполнения настоящей Оферты.

7.3. Персональная информация, предоставленная Заказчиком, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством РФ.

7.4. Принимая условия настоящей Оферты, Заказчик дает добровольное согласие на обработку своих персональных данных Исполнителем с целью оказания услуги по бронированию гостиничных номеров, что подразумевает передачу персональных данных лицам, которые являются собственниками, управляющими или администраторами выбранной Заказчиком гостиницы. Передача персональных данных указанным лицам не является разглашением.

7.5. Обработка персональных данных Заказчика включает в себя сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных;

7.6. Заказчик подтверждает, что согласие дано им без ограничения срока действия и может быть отозвано. При отзыве Заказчиком согласия на обработку персональных данных Исполнитель обязуется прекратить обработку и уничтожить персональные данные Заказчика.

7.7. Исполнитель обязуется ни при каких обстоятельствах не использовать личные данные Заказчика для несанкционированной рассылки материалов, не относящихся к услугам, оказываемых Исполнителем.

8. Прочие условия

8.1. Бронирование гостиничных услуг при оплате банковской картой на Сайте осуществляется Заказчиком только на условиях настоящей Оферты.

8.2. Исполнитель оставляет за собой право в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты или отозвать ее. В случае изменения Исполнителем условий Оферты, они вступают в силу с момента размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу <https://vashotel.ru/> и сайтах вида https://*.vashotel.ru/, если иной срок не указан Исполнителем при таком размещении.

8.3. В случае возникновения у Заказчика претензии непосредственно к качеству работы Исполнителя, Заказчик подает ее в письменном виде в срок, не превышающий 10 (десяти) дней с момента возникновения причины. Если в течение 10 (десяти) дней с даты выезда, указанной Заказчиком в заявке, в адрес Исполнителя не поступило претензий, услуги считаются им оказанными качественно и в срок. Исполнитель рассматривает претензию в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения, поступившие претензии после установленного для их направления срока, Исполнителем не рассматриваются.

8.4. Стороны обязуются приложить все разумные усилия для разрешения возникающих споров путём переговоров. Не урегулированные таким образом споры будут направлены на рассмотрение суда по месту нахождения Исполнителя.

8.5. В случае, если по судебному акту какое-либо положение настоящей Оферты будет признано недействительным, это не влечет за собой недействительность остальных положений.

8.6. В части, не урегулированной настоящей Офертой, отношения Сторон регулируются в соответствии с законодательством РФ.