

## ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ (ПРАВИЛА)

### 1. Термины и определения

«**Бронирование**» означает совокупность действий Пользователя, в результате которых Пользователь, принимая настоящие Правила, формирует предварительный заказ на проживание в Отеле.

«**Ваучер**» означает электронное подтверждение Бронирования, отправляемое на указанную при Бронировании электронную почту Пользователя, содержащее информацию о Бронировании, в частности, название, месторасположение (адрес) Отеля, дату создания Бронирования, даты предполагаемых заезда и выезда, информацию о категории номера, конфигурации кроватей, информацию о предоплате (при её наличии), условия о возможности и сроках отмены Бронирования, последствиях несвоевременной отмены Бронирования и Незаезда Пользователя, иную информацию, определяемую по усмотрению Отеля.

«**Компания**» означает юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством Российской Федерации – общество с ограниченной ответственностью «Иннби».

«**Личный кабинет**» означает раздел Сайта для зарегистрированных Пользователей, содержащий, помимо прочего, инструменты для управления Бронированием.

«**Незаезд**» означает неявку Пользователя в Отель для регистрации заселения в Номер.

«**Номер**» означает 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.

«**Объект размещения**» означает 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, обозначает юридическое или физическое лицо, владеющее или управляющее Отелем, а также иное третье лицо, осуществляющее дистрибуцию отельного инвентаря в качестве агента или поставщика.

«**Политика**» отмены Бронирований означает односторонне установленные Отелем условия отмены и изменения Бронирования, совершенного Пользователем, включая последствия несоблюдения Пользователем данных условий, в том числе в связи с Незаездом Пользователя. Политика отмены Бронирований доводится до сведения Пользователя в процессе совершения Бронирования и его оплаты, а также указываются в Ваучере.

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

**«Сервис»** означает многофункциональную информационно-технологическую онлайн платформу бронирования Отелей, доступную на Сайте; версии и модификации Сервиса, предназначенные для мобильных устройств, в том числе в виде приложений (программ); а также фрагменты Сервиса, включенные в качестве составной части иных ресурсов (веб-сайтов) партнеров Компании, на которых размещены настоящие Правила или ссылка на них. Доступ к Сервису предоставляется Пользователю на условиях бесплатной, простой, неисключительной лицензии.

**«Сайт/Платформа»** означает общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: [www.innbi.ru](http://www.innbi.ru).

**«Гостиничные Услуги»** означают услуги по размещению (проживанию) в Отеле, включая иные услуги, указанные в Ваучере, за исключением любых иных дополнительных услуг, оказываемых Отелем Пользователю по его запросу, и прямо не указанных в Ваучере.

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

При выполнении бронирования вы принимаете настоящие Правила и любые другие условия, предоставленные в процессе бронирования Пользователем.

Если какие-либо условия Правил будут противоречить требованиям действующего законодательства, то такие условия применению не подлежат, но остальные условия Правил продолжают действовать и применяться.

При бронировании Объекта размещения Компания предоставляет платформу и несёт ответственность за нее, а не за сам продукт бронирования. Компания в соответствии с настоящими правилами на безвозмездной основе предоставляет Пользователю исключительно доступ к информационной базе Объектов размещения и возможностью совершить и оплатить Бронирование. Компания не взимает с Пользователя никаких сборов, связанных с оформлением и оплатой Бронирования.

При подтверждении Бронирования Объекта размещения Пользователь вступает в юридические отношения с Объектом размещения, который обязуется оказать Пользователю Гостиничные Услуги. Компания не принимает участия в отношениях Пользователя и Объекта размещения, в том числе по оказанию Гостиничных Услуг, и не имеет перед Пользователем никаких иных обязательств и не несет перед ним никакой иной ответственности, кроме как предусмотренных настоящими Правилами и законодательством Российской Федерации.

Все существенные условия Бронирования, включая возможность внесения любых изменений в оформленные Бронирования, отмены Бронирования, применение последствий отмены или изменения Бронирования, последствия Незаезда Пользователя в Объект размещения, определяются правилами Объекта размещения, действующими на момент совершения Бронирования, и отражаются в Ваучере.

Совершая Бронирование, Пользователь подтверждает свое ознакомление и согласие со всеми условиями Бронирования, а также с настоящими Правилами в редакции, актуальной на момент совершения Бронирования.

### **3.Цены.**

При совершении Бронирования Пользователь соглашается оплатить стоимость Бронирования, указанная на Платформе с учетом даты, срока проживания, типа проживания, иных дополнительных услуг, выбранных при Бронировании, включая любые сборы и налоги, которые могут применяться в Объекте размещения.

Очевидные ошибки и опечатки в цене Бронирования на Платформе не имеют обязательной силы. В случае Бронирования Объекта размещения с ценой, которая явно является несоразмерной, необоснованной и ошибочной, которая вызвана техническими и иными причинами, Компания вправе отменить Бронирование и вернуть всю оплаченную сумму, о чём Пользователь должен быть незамедлительно уведомлен.

### **4. Оплата.**

Оплата осуществляется он-лайн (предоплата) или на месте в Объекте размещения. Соответствующий способ оплаты зависит от требований Объекта размещения.

Пользователь выбирает на Платформе соответствующий способ оплаты (он-лайн или на месте). В случае выбора оплаты он-лайн, Пользователь переадресуется на шлюз оплаты банка-партнеры, где Пользователь производит ввод данных банковской карты и производит оплату сумму Бронирования, указанную на Платформе при совершении Бронирования.

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

Компания не владеет информацией о банковских картах Пользователя и не осуществляет сбор данных платежных карт Пользователя. Компания не несет ответственность за факт оплаты, списания, блокировки или иных финансовых операций по карте Пользователя.

Предоставляя в процессе Бронирования информацию о банковской карте, Пользователь подтверждает, что он ознакомлен с условиями Бронирования (в том числе, с условиями изменения/отмены Бронирования) выбранного Объекта размещения и согласен с ними.

Если Объект размещения требует предоплату, она может быть списана или зарезервирована в виде предварительно заблокированных средств при оформлении Бронирования и может быть невозвратной. Поэтому перед Бронированием ознакомьтесь с правилами внесения предоплаты Объекту размещения (доступными во время процесса Бронирования). Компания не влияет на эти правила и не несет за них ответственности.

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 Компания не несет ответственности Объектом размещения или владельцем банковской карты за несанкционированное использование данных банковской карты любым третьим лицом для целей гарантирования или оплаты стоимости Бронирования на Платформе.

Авторизация операций по банковским картам осуществляется банком-партнером. Если у банка-партнера есть основания полагать, что операция носит мошеннический характер, то банк-партнер вправе отказать в осуществлении данной операции.

Пользователь, оплачивая Бронирование с помощью банковской карты, соглашается на списание с карты суммы, эквивалентной сумме в валюте Бронирования. Банки-эмитенты банковских карт могут использовать свои внутренние курсы конвертации, которые могут влиять на сумму, фактически списываемую со счета банковской карты Пользователя. Все финансовые риски, связанные с оплатой Бронирования в валюте карты, отличной от валюты Бронирования, лежат исключительно на Пользователе.

Пользователь соглашается, что местным законодательством определенных стран (городов) могут взиматься дополнительные налоги (туристический налог и т.п.), подлежащие уплате Пользователем дополнительно при заселении в Объект размещения.

Пользователь **не вправе** предъявить требование к Компании о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты Бронирования. Все вопросы предоплаты должны быть урегулированы непосредственно с Объектом размещения.

В случае отмены Бронирования в срок, указанный при Бронировании, банк-партнер осуществляет возврат суммы Бронирования Пользователю в порядке и сроки, предусмотренные банком-партнером.

## **5. Правила Бронирования**

При Бронировании Пользователь принимает применимые правила, отображаемые в процессе Бронирования.

В случае отмены/изменения Пользователем Бронирования или незаезда любой сбор за отмену/изменения/незаезд и любой возврат будут зависеть от правил Объекта размещения в отношении отмены/изменения/незаезда.

Некоторые Бронирования нельзя отменить бесплатно, а другие можно отменить бесплатно только до определенного времени. Вся информация о возможности отмены Бронирования указывается на Платформе при процессе Бронирования.

Возможность отмены или изменения Бронирования, а также наступление последствий в виде полного или частичного удержания стоимости Бронирования зависят исключительно от Объекта размещения в соответствии с установленной им политикой отмены Бронирований. Компания не несет ответственности перед Пользователем за убытки, возникшие вследствие действий Пользователя, направленных на изменение или отмену Бронирования, в нарушение установленной Объектом размещения политики отмены Бронирований.

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

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

Если Пользователь произвел Бронирование и внес предоплату (включая все составляющие цены и (или) страховой залог, если применимо) Объект размещения может отменить Бронирование без уведомления, если он не сможет получить остаток средств в соответствующую дату. Если он это сделает, любой произведенный Пользователем невозвратный платеж будет возвращен только по усмотрению Объекта размещения. Пользователь несет ответственность за то, чтобы платеж был произведен вовремя (чтобы данные банка Пользователя, дебетовой карты или кредитной карты были верны и чтобы на счете Пользователя было достаточно средств).

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

## **6. Конфиденциальность и персональные данные**

Пользователь подтверждает достоверность своих персональных данных, а также персональных данных третьих лиц, предоставляемых в процессе Бронирования, и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность. Пользователь принимает на себя все возможные риски, связанные с допущенными Пользователем ошибками и неточностями в предоставленных персональных данных.

При совершении Бронирования Пользователь ознакомливается и соглашается с утверждённой Компанией политикой работы с персональными данными. В случае несогласия с политикой работы с персональными данными Пользователь прекращает процесс Бронирования на Сайте.

Компания не отвечает перед Пользователем за убытки, причиненные в результате действий (бездействия) Объекта размещения, включая моральный вред.

Компания не несет ответственности перед Пользователем за качество оказываемых Объектом размещения Гостиничных Услуг.

Объект размещения оставляет за собой право отказать в заселении лицам, не достигшим совершеннолетнего возраста в соответствии с законодательством страны нахождения Объекта размещения, без сопровождения законных представителей. Пользователь обязан дополнительно запросить возможность самостоятельного заселения таких несовершеннолетних лиц при оформлении Бронирования, в ином случае Компания не несет ответственность за отказ Объекта размещения в их заселении.

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

При невозможности размещения Пользователя в Объекте размещения, Компания вправе самостоятельно и за счет Объекта размещения предложить Пользователю альтернативные варианты размещения соответствующие или превышающие уровень ранее забронированного Объекта размещения. Пользователь имеет право или принять предлагаемые варианты или самостоятельно выбрать Объект размещения. Если Пользователь принял решение самостоятельно выбрать альтернативное размещение и отказался от предложенных Объектом размещения и Компанией вариантов, о чем Пользователь обязан незамедлительно проинформировать службу клиентской поддержки Сервиса, то Объект размещения обязуется возратить Пользователю изначально оплаченную Пользователем стоимость Бронирования.

## **7. Применимое законодательство и место рассмотрения споров**

Работа Сервиса полностью подчиняется требованиям законодательства Российской Федерации.

Любой спор подлежит передаче на рассмотрение судами судебной системы Российской Федерации в соответствии с их подсудностью и подведомственностью, которая определяется законодательством Российской Федерации.

## 8. Иные условия

Со всеми условиями Бронирования Пользователь знакомится в процессе Бронирования. В случае если Пользователю не понятны какие-либо условия Бронирования, в том числе условия отмены и внесения любых изменений в оформленное Бронирование, Пользователь должен уточнить необходимую ему информацию в службе клиентской поддержки Сервиса. Компания рекомендует завершать Бронирование только в случае, если Пользователю понятны все существенные условия Бронирования, его отмены и внесения изменений, включая условия применения удержаний за отмену и внесение изменений. Стороны будут прилагать все усилия с целью достижения согласия по спорным вопросам путем переговоров с учетом условий настоящих Правил.

Пользователь обязан уведомить Объект размещения или Компанию, если заезд Пользователя возможен во время, когда Объект размещения не работает, либо не работает стойка регистрации, либо Объект размещения не производит заселение, в ином случае Объект размещения имеет право отказать Пользователю в заселении, что будет рассчитываться как Незаезд в соответствии с условиями настоящего Договора.

В случае обращения в службу клиентской поддержки Сервиса, Пользователь обязуется не разглашать содержание соответствующего обращения и последующей переписки по нему третьим лицам, в т.ч., но не ограничиваясь, не размещать её на сторонних сайтах, т.к. данные действия могут повлечь раскрытие персональных данных, информации, являющейся коммерческой тайной Компании, или иной информации, охраняемой действующим законодательством. В случае нарушения данной обязанности, Компания оставляет за собой право потребовать от Пользователя возмещения убытков, понесенных из-за раскрытия соответствующей информации.

В случае обращения в службу клиентской поддержки Сервиса, Пользователь обязуется предоставить сотрудникам Компании, по их запросу, следующие данные: номер Бронирования; номер телефона и/или адрес эл. почты, указанный при Бронировании, фамилию и имя Пользователя, осуществившего Бронирование, а также иные сведения необходимые для идентификации Пользователя. В случае непредоставления указанных выше данных, Компания оставляет за собой право отказать Пользователю в рассмотрении его обращения по существу.

Претензионный порядок урегулирования спора обязателен; срок ответа Компании на претензию, направленную Пользователем, составляет 30 (тридцать) календарных дней с даты получения претензии Компанией. Претензия должна быть направлена в письменном виде на электронный адрес Компании [service@innbi.ru](mailto:service@innbi.ru) с указанием деталей Бронирования, подробным изложением сути претензий и требований, контактным телефоном, адресом и ФИО Пользователя, направляющего претензию, а также по адресу: 119048, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, ул Лужники, д. 24, стр. 9, этаж 2, ком. 18 (вн. №197), помещ. II.

Настоящие Правила вступают в силу с «11» мая 2022 года.

Компания оставляет за собой право вносить изменения в настоящие Правила, в связи с чем, совершая Бронирование, Пользователь принимает Правила, актуальные на момент оформления Бронирования.