

Договор публичной оферты

для бронирования услуг с оплатой по банковским картам

ООО «БизнесСервис Решения» (ОГРН 1177746724540), 105082, г. Москва, Переведеновский переулок, д.17 корп.1, именуемое в дальнейшем «Компания», 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://хотелстар.рф/>, и действует до момента отзыва Оферты Компанией. Лицо, принявшее приведенные ниже условия договора, именуется «Клиентом», а Клиент и Компания вместе именуются «Сторонами», и устанавливает права и обязанности сторон при оказании Клиенту услуг как непосредственно Компанией, так и иными лицами, уполномочившими Компанию заключить Договор.

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

Содержание

I. Общая часть

1. Термины и определения, используемые в Оферте
2. Предмет Оферты
3. Права и обязанности Сторон
4. Оформление заказа
5. Аннуляция и изменение заказа
6. Ограничение ответственности компании
7. Обработка персональных данных
8. Прочие условия

I. Общая часть

1. Термины и определения, используемые в Оферте

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 Клиента, в результате которых был надлежащим образом оформлен запрос на имя Клиента или в отношении указанных им третьих лиц на получение услуг по бронированию гостиничных номеров.

Клиент — дееспособное физическое лицо, достигшее 18 лет, имеющее намерение забронировать либо заказывающее услуги по бронированию гостиничных номеров на сайте <https://хотелстар.рф/>, 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 Клиенту по факту совершения заказа, содержащая перечень услуг, указанных Клиентом при оформлении заказа.

Сайт — общедоступный информационный ресурс, принадлежащий Исполнителю, расположенный в сети Интернет по адресу: <https://хотелстар.рф/>

Марскард — специализированный аппаратно-программный комплекс, задачей которого является организация всех этапов проведения безопасных электронных платежей с использованием банковских карт на сайте <https://хотелстар.рф/>

3D Secure – 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 Компания предоставляет Клиенту возможность при бронировании им гостиничных услуг производить оплату по банковской карте.

2.2. Компания 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 Клиентом бронирования гостиничных услуг на сайте <https://хотелстар.рф/>. Бронирование считается успешно завершенным после произведения Клиентом оплаты и направления ему подтверждения.

2.5. Соглашаясь с условиями настоящей Оферты, Клиент 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. Компания обязуется:

3.1.1. предоставлять Клиенту ежедневный и круглосуточный доступ к информационным ресурсам на сайт <https://хотелстар.рф/> 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 Клиентом;

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. в случае успешно завершенного бронирования, направить Клиенту подтверждение брони на электронную почту указанную им при оформлении заказа.

3.2. Компания имеет право:

3.2.1. требовать от Клиента 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 Компания проводит технические работы по обслуживанию сайта <https://хотелстар.рф/>, по возможности, в часы наименьшей загрузки;

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

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

3.3. Клиент обязуется:

3.3.1. ознакомиться с правилами бронирования, изложенными на сайте <https://хотелстар.рф/> в разделе «Обратная связь»;

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 Компании достоверную информацию, необходимую ему для своевременного предоставления услуг, в том числе корректные и реально используемые Клиентом 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 Клиент 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 Компанией брони только через Компанию. При изменении или отмене забронированных Клиентом услуг непосредственно в гостинице без предварительного обращения к Компании, 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. Клиент 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 телефону, указанным в разделе «Обратная связь» на сайте Компании;

3.4.4. обращаться в службу технической поддержки Компании 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 Клиентом самостоятельно на Сайте. Клиент самостоятельно определяет гостиницу, сроки, вид размещения и прочие условия гостиничных услуг.

4.2. При оформлении бронирования Клиент должен заполнить все поля, указанные в системе бронирования. Клиент 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 Клиентом 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 Клиентом всех необходимых полей, указанных в системе бронирования, и выбора им в качестве средства оплаты банковскую карту, осуществляется переадресация на платежную страницу **mapcard**, 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, Компания не может получить данные банковской карты Клиента.

4.5. Введение правильного пароля, направленного Клиенту Банком, является окончательным подтверждением оплаты услуг. Оплачивая заказ с помощью банковской карты, Клиент соглашается на списание с карты суммы, обеспечивающей его заезд в гостиницу. Размер денежных средств, подлежащих списанию с карты Клиента 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 Клиент знакомится в процессе оформления заказа. В случае если Клиенту 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 Компании. Совершая бронирование без обращения в Компанию, Клиент подтверждает, что ему понятны все правила и условия бронирования.

4.8. Заказы, оформленные Клиентом на Сайте, носят окончательный характер и подлежат автоматизированной обработке в системе, принадлежащей Компании. При успешном бронировании на Сайте отображается подтверждение брони, которое в дальнейшем направляется на электронный адрес, указанный 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. Клиент должен самостоятельно получить информацию о времени заезда, установленном в выбранной Клиентом гостинице.

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

4.12. В случае неприбытия Клиента в гостиницу в выбранный им день заезда, а также в случае прибытия Клиента 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 Клиенту при наступлении подобного случая, не может превышать стоимость одних суток проживания в забронированном номере/номерах.

5. Аннуляция и изменение заказа

5.1. В случае необходимости изменения или отмены оформленного заказа Клиенту необходимо аннулировать ранее осуществленное бронирование и оформить новое либо связаться со службой поддержки клиентов Компании. 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, Клиент должен отправить письмо об отмене с использованием формы обратной связи.

5.1.2. Изменение или отмена бронирования должна быть произведена Клиентом до момента наступления штрафных санкций. В противном случае Клиент 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 Компанией статуса «Аннулирован» и направления соответствующего сервисного письма на адрес электронной почты Клиента, указанный при оформлении бронирования. 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 Клиента, в соответствии с информацией, предоставленной гостиницей.

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

5.4. Компания инициирует операцию по возврату денежных средств Клиенту 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 Клиента зависит от внутренних банковских процедур, за которые Компания не несет ответственности перед Клиентом.

6. Ограничение ответственности Компании

6.1. Компания не несет перед Клиентом ответственности в случае полной или частичной неработоспособности системы и ее компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Клиента 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 Компании в любой момент. Такие изменения вступают в силу с момента их опубликования на сайте. Настоящий пункт не применим к уже подтвержденным Заказам.

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

6.4. Компания не несет ответственности за неявку или опоздание Клиента в гостиницу; за несоблюдение Клиентом установленных гостиницей правил поведения и правил противопожарной безопасности.

6.5. Клиент 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. Компания не несет ответственности за незнание или несоблюдение Клиентом данных требований.

6.6. Клиент освобождает Компанию 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 Клиентом. Клиент принимает на себя все возможные коммерческие риски, связанные с его действиями по допущению ошибок

и/или неточностей в предоставлении запрашиваемых Компанией данных при оформлении заказа.

6.7. Компания не несет ответственности в случае несоблюдения гостиницами условий бронирования или неоказания ими услуг, предусмотренных в оформленном и подтвержденном заказе. Компания 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 Компания оставляет за собой право вносить изменения и исправлять любые неточности и ошибки с сохранением бронирования Клиента.

6.8. Компания не несет ответственности за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Клиента информации об изменениях в заказе, произошедших по независящим от Компании причинам (отмена брони гостиницей, задержка банком Клиента 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. Не уведомление 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 Клиент 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 Клиента или третьих лиц, указанных им в качестве потребителей гостиничных услуг, осуществляется в целях исполнения настоящей Оферты.

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

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

7.5. Обработка персональных данных Клиента 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. Клиент подтверждает, что согласие дано им без ограничения срока действия и может быть отозвано. При отзыве Клиентом согласия на обработку персональных данных Компания обязуется прекратить обработку и уничтожить персональные данные Клиента.

7.7. Компания обязуется ни при каких обстоятельствах не использовать личные данные Клиента для несанкционированной рассылки материалов, не относящихся к услугам, оказываемых Компанией.

8. Прочие условия

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

8.2. Компания оставляет за собой право в любое время по своему усмотрению изменить условия Оферты или отозвать ее. В случае изменения Компанией условий Оферты, они вступают в силу с момента размещения измененных условий Оферты в сети Интернет по адресу <https://хотелстар.рф/>, если иной срок не указан Компанией при таком размещении.

8.3. В случае возникновения у Клиента претензии непосредственно к качеству работы Компании, Клиент 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 Клиентом в заявке, в адрес Компании не поступило претензий, услуги считаются им оказанными качественно и в срок. Компания рассматривает претензию в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения, поступившие претензии после установленного для их направления срока, Компанией 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 Компании.

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.