

## **ПРАВИЛА ОНЛАЙН БРОНИРОВАНИЯ**

*редакция от 07.11.2024 года*

Настоящие правила приняты обществом с ограниченной ответственностью «Елизавета-Минеральные Воды» (ОГРН 1212600012547 ИНН 2630052026, КПП 263001001, адрес юридического лица и почтовый адрес: 357242,) (далее по тексту – Администрация Комплекса) с целью определения процедуры онлайн бронирования гостиничных услуг / санаторно-курортного лечения на территории средства размещения – ООО «Елизавета-Минеральные Воды» качестве санаторно-курортного учреждения (лицензия № Л041-01197-26/00363388 от 13.12.2021) и средства размещения – гостиница 4\* (согласно свидетельству о присвоении гостинице категории звезд № 26/29/173-2022 от 21.07.2022 года), расположенного по адресу: п. Новотерский, ул. Бештаугорская,3 (далее по тексту – Комплекс).

Правила действительны при самостоятельном заказе в сети Интернет услуг Комплекса через Модуль бронирования. Используя Модуль бронирования, Вы подтверждаете, что прочли и поняли данные Правила и обязуетесь их придерживаться и соблюдать. В случае несогласия с какими-либо из положений Правил, рекомендуем Вам воздержаться от использования Модуля бронирования и воспользоваться иными каналами бронирования услуг Комплекса.

Модуль бронирования является результатом интеллектуальной деятельности (разработкой) и принадлежит обществу с ограниченной ответственностью «АПГРЕЙД ПРО» (ОГРН 1147847002588, ИНН 7811569432, КПП 784201001, адрес юридического лица и почтовый адрес: 191123, г. Санкт-Петербург, вн. тер. г. муниципальный округ Смольнинское, ул. Фурштатская, д. 31, литер А, помещ. 10-Н) (далее по тексту – Оператор).

Приступая к использованию Модуля бронирования, Вы подтверждаете, что используете его на свой страх и риск. Модуль бронирования предоставляется в состоянии «as is» («как есть»), в связи с чем, Оператор не несет никакой ответственности, в том числе ответственности за соответствие Модуля бронирования Вашим ожиданиям и целям. Вся информация об услугах, их стоимости, порядке оплаты и оказания вносится в Модуль бронирования Администрацией комплекса, в связи с чем, Оператор не несет за эту информацию никакой ответственности. Оператор информирует Вас о том, что соглашением между Администрацией комплекса и Оператором не предусмотрена возможность Оператора подтверждать реальности и качество услуг Комплекса.

Модуль бронирования предоставляет техническую возможность онлайн бронирования услуг Комплекса, которые оказываются Потребителю непосредственно Администрацией комплекса, в связи с чем, ООО «АПГРЕЙД ПРО» не является агентом и/или поверенным Администрации Комплекса.

Договор о предоставлении услуги Комплекса заключается между Потребителем (Вами) и Администрацией комплекса.

## ПРОЦЕДУРА БРОНИРОВАНИЯ

1. На первом этапе Вам необходимо заполнить предлагаемую форму, где вы указываете желаемые даты проживания в Комплексе, а также выбираете интересующую Вас категорию номера. Для удобства выбора, Вы можете использовать информацию о номере, размещенную Администрацией комплекса (описание, фотографии, информация об обстановке и оснащении номера и т.д.)

Выбирая категорию номера Вы подтверждаете, что ознакомились с информацией о номере, согласны с тем, что номера выбранной Вами категории являются уникальными по обстановке и расположению, принимаете, что при бронировании Вы можете выбрать только категорию номера, а не конкретный номер под размещение, а также согласны с тем, что предоставленные Администрацией комплекса фотографии не отражают внешний вид всех номеров выбранной Вами категории.

2. На втором этапе, после заполнения формы бронирования номера, система, в автоматическом режиме осуществляет поиск свободных номеров запрошенной категории на выбранные Вами даты. В случае отсутствия свободных номеров в выбранной категории, Вам будут предложены варианты бронирования номеров Комплекса, относящихся к другим категориям.

Когда система выдаст Вам возможные варианты по Вашему запросу, выберите оптимальный для Вас вариант, отметив нужную Вам категорию номера.

После выбора категории номера, Модуль бронирования предложит Вашему выбору все возможные варианты размещения (тарифы установленные Администрацией комплекса). Для ознакомления с подробной информацией о выбранном тарифе, Вы можете нажать на кнопку «Подробнее», размещенную в каждом из окон, посвященных конкретному тарифу.

### ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ:

- Тарифы, размещенные Администрацией комплекса в Модуле бронирования, включают в себя совокупность основных (предусмотренных законодательством Российской Федерации) и дополнительных (предоставляемых на усмотрение Администрации комплекса) услуг;
- Информация о выбранном тарифе включает в себя примерный перечень услуг Комплекса, включенных в стоимость номера, которые предоставляются при наличии технической возможности у Администрации комплекса (на территории Комплекса могут вводиться ограничения на получение отдельных услуг (пользование инфраструктурой), связанные с техническими возможностями Администрации комплекса, сезонностью работы Комплекса и отдельных его локаций, а также, с возникшими техническими неисправностями, не позволяющими безопасно пользоваться услугами (инфраструктурой) Комплекса);
- Тарифы, размещенные Администрацией комплекса в Модуле бронирования, могут предусматривать ограничения по кругу лиц (потребителей), которые могут их приобрести;
- Информация о выбранном тарифе включает в себя условия отмены бронирования, с которыми Вы соглашаетесь, выбирая варианты размещения в Комплексе;
- Информация о выбранном тарифе включает в себя условия включенного в тариф питания на территории Комплекса, с которыми Вы соглашаетесь, выбирая варианты размещения в Комплексе;
- Информация о выбранном тарифе включает в себя предусмотренные Администрацией комплекса формы и условия оплаты услуг Комплекса, которые могут отличаться в зависимости от выбранного Вами варианта размещения. Администрацией комплекса могут выставляться условия невозвратных тарифов, по условиям которых, в случае отмены бронирования, внесенная Вами предоплата (полностью или частично) не подлежит возврату и остается у Администрации комплекса в компенсации расходов средства размещения и/или штрафной неустойки. Рекомендуем Вам внимательно ознакомиться с условиями выбранного Вами варианта размещения.

Для завершения процесса выбора категории номера и варианта размещения (тарифа) Вам необходимо нажать кнопку «Выбрать» в окне, содержащем выбранный Вами тариф. Нажимая кнопку «Выбрать» Вы безоговорочно соглашаетесь с выбранными условиями размещения в Комплексе.

3. На третьем этапе Вам будет предложена возможность выбора дополнительных услуг Комплекса, не включенных в стоимость номера, и оказываемых Администрацией комплекса за дополнительную плату. Настоятельно рекомендуем Вам ознакомиться с условиями оказания дополнительных услуг до их выбора.

В случае выбора дополнительных услуг Комплекса, общая стоимость услуг Комплекса будет изменена. Настоятельно рекомендуем Вам ознакомиться с детализацией услуг Комплекса, а также дополнительно проверить условия размещения (тариф) до момента завершения бронирования.

В случае Вашего согласия с перечнем, стоимостью и условиями оказания услуг Комплекса, нажмите на кнопку «Продолжить», чтобы продолжить процедуру бронирования, сформировать заявку на бронирование для Администрации комплекса и перейти в форму оплаты услуг Комплекса.

4. На четвертом этапе Вам будет предложено внести Ваши персональные данные и/или персональные данные Потребителей, в пользу которых Вы совершаете бронирование. Необходимые и обязательные персональные данные:

фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, гражданство, адрес (город) регистрации, адрес электронной почты и контактный номер телефона.

### **ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ:**

- Вы самостоятельно несете ответственность за передаваемые Администрации комплекса свои персональные данные и/или персональные данные Потребителей, в пользу которых Вы совершаете бронирование. При внесении некорректных данных, в дальнейшем, Вам может быть отказано в предоставлении услуг по Вашей вине;
- В соответствии с законодательством Российской Федерации, в случае умышленного внесения некорректных персональных данных, в том числе, но, не ограничиваясь: с использованием ненормативной лексики; слов и фраз, унижающих и/или умаляющих честь и достоинство личности; слов и фраз, содержащих идеи расовой, религиозной, политической и любой иной дискриминации; а также в любой иной форме, не отражающей действительного намерения на бронирование услуг Комплекса, Администрация комплекса имеет право в одностороннем порядке аннулировать совершенное Вами бронирование (в том числе оплаченное), применить условия аннуляции бронирования, а также, в исключительных случаях, передать информацию в компетентные органы правопорядка для возбуждения и расследования преступной деятельности;
- Вводя персональные данные Потребителей, в пользу которых Вы совершаете бронирование, Вы подтверждаете, что имеет полное и законное право на использование персональных данных таких лиц, а также в полном объеме освобождаете Администрацию комплекса и Оператора от ответственности, за незаконное получение персональных данных таких лиц;
- Введение Вами персональные данные могут использоваться Администрацией комплекса и Оператором для целей рекламного информирования о продуктах, услугах (сервисах), мероприятиях и акциях Администрации комплекса и Оператора и/или их аффилированных лиц, в том числе, для целей рассылки текстовых, аудиальных, графических, аудиовизуальных, мультимедийных сообщений информационного и рекламного характера.

После ввода персональных данных Потребителей Вам необходимо будет ознакомиться с правовой информацией Администрации комплекса и Оператора, и подтвердить ознакомление и безоговорочное согласие путем проставления «галочек» в соответствующих полях.

Функционал Модуля бронирования предусматривает возможность Администрации комплекса и Оператора ограничить возможность дальнейшего его использования в случае Вашего не согласия с предложенной правовой информацией. В этом случае предлагаем Вам воспользоваться иными каналами бронирования услуг Комплекса.

После ввода персональных данных Потребителей и ознакомления с правовой информацией Администрации комплекса и Оператора, Вам будет предложен выбор способа и формы оплаты услуг Комплекса.

- При выборе способа оплаты «Оплата по QR-коду (СБП)» (при наличии такой возможности) Вы оплачиваете сумму, указанную Администрацией комплекса на форме бронирования и сформированную по итогам выбора Вами варианта размещения (тарифа) и дополнительных услуг. В этом случае Вам не нужно будет указывать данные вашей личной банковской карты, а оплата будет производиться путем сканирования через приложение Вашего банка на смартфоне сформированного системой QR-кода и дальнейшего подтверждения платежа по инструкциям Вашего банка.
- При выборе способа оплаты «Оплата банковской картой» (при наличии такой возможности) Вы оплачиваете сумму, указанную Администрацией комплекса на форме бронирования и сформированную по итогам выбора Вами варианта размещения (тарифа) и дополнительных услуг. В этом случае Вам необходимо будет внести данные Вашей личной банковской карты в форму интернет-эквайринга в открывшемся окне платежной системы.

После ознакомления с условиями оплаты, завершите выбор способа оплаты и нажмите кнопку «Забронировать» в окне, соответствующем выбранному Вами способу оплаты.

### **ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ:**

Администрацией комплекса могут быть предусмотрены варианты частично или полной оплаты стоимости услуг по совершенному бронированию.

В случае полной оплаты стоимости услуг Комплекса, денежные средства поступают на расчетный счет Администрации комплекса.

В случае частично оплаты стоимости услуг Комплекса, оплаченная часть денежных средств поступает на расчетный счет Администрации комплекса, а дальнейшие взаиморасчеты по не оплаченной части стоимости услуг осуществляются без участия Модуля бронирования и оператора, в соответствии с Правилами комплекса, размещенными на официальном сайте Комплекса [minvody.net](http://minvody.net).

5. На завершающем этапе Вам необходимо будет выполнить действия по оплате стоимости услуг Комплекса в соответствии с выбранным Вами способом оплаты. До начала выполнения действия по оплате, настоятельно рекомендуем Вам убедиться, что срок действия Вашей личной банковской карты не истек, и что на счету достаточно денежных средств для оплаты стоимости услуг Комплекса.

Оплату стоимости услуг необходимо завершить в течение срока, установленного Администрацией комплекса. До момента оплаты услуг Комплекса Ваше бронирование считается не подтвержденным, в связи с чем, в случае неоплаты услуг Комплекса в установленный срок, оно аннулируется в одностороннем порядке со стороны Администрации

комплекса. По общему правилу, сохранение Вашего предварительного бронирования ограничено по времени правилами Администрации комплекса, в соответствии с которыми, предварительное бронирование сохраняется в течение не более чем 30 минут с момента нажатия кнопки «забронировать» на предыдущем этапе.

После совершения Вами оплаты стоимости услуг Комплекса, система формирует подтверждение бронирования, по установленной Администрацией комплекса форме, которое содержит детальную информацию о забронированных и оплаченных услугах, об условиях оказания услуг на территории Комплекса, а также об условиях внесения изменений в совершенное бронирование и условиях его аннулирования. Рекомендуется распечатать и сохранить Подтверждение бронирования для дальнейшего его предоставления по месту нахождения Комплекса.

С целью надлежащего информирования Потребителя о забронированных и оплаченных услугах, Подтверждение бронирования направляется на адрес электронной почты, указанный Вами при совершении бронирования.

После совершения Вами оплаты стоимости услуг Комплекса, на адрес электронной почты, указанный Вами при бронировании, будут направлены документы, подтверждающие факт совершения оплаты.

#### **ДОПОЛНИТЕЛЬНО ИНФОРМИРУЕМ ВАС:**

При совершении оплаты услуг Комплекса Вы полностью и безоговорочно соглашаетесь с:

Правилами Комплекса;

Политикой в отношении обработки персональных данных;

Политикой конфиденциальности

Размещенными на официальном сайте Комплекса - **minvody.net**

Также, факт оплаты услуг Комплекса является безоговорочным акцептом оферты на оказание гостиничных услуг на территории Комплекса, условия которой содержатся в Договоре (оферте) на оказание гостиничных услуг, размещенном на официальном сайте Комплекса [minvody.net](http://minvody.net)

**НА ЭТОМ ПРОЦЕДУРА БРОНИРОВАНИЯ СЧИТАЕТСЯ ЗАВЕРШЕННОЙ**

## **ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ:**

Все вопросы, связанные с внесением изменений и/или аннулирования бронирований, разрешаются напрямую с Администрацией комплекса. Оператор не участвует в указанных вопросах и не несет ответственности за действия Администрации комплекса.

## **ПРАВИЛА ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЙ**

- 1.** Внесение изменений в совершенное бронирование допускается не более 1 раза и может включать в себя данные, не влияющие на стоимость забронированных услуг. Замена лиц в оплаченном бронировании допускается только при сохранении хотя бы одного из лиц, указанных в Модуле бронирования. В остальных случаях, внесение изменений, в том числе замена лиц, признается отменой (аннулированием) бронирования.
- 2.** В случае необходимости внесения изменений и дополнений в оплаченные бронирования Вам необходимо в письменном виде направить такие изменения Администрации Комплекса не позднее, чем за **10 (десять) календарных дней до даты заезда**. Изменения и дополнения в забронированных услугах считаются принятыми только с письменного согласия Администрации Комплекса.  
Информация об изменениях и/или аннулировании направляется по адресу электронной почты [com@minvody.net](mailto:com@minvody.net). При отсутствии возможности внесения изменений у Администрации Комплекса бронирование, по Вашему выбору, либо остается в неизменном варианте, либо аннулируется.
- 3.** Вы имеете право в любой момент аннулировать оплаченное бронирование (отказ от услуг Комплекса). В случае своевременного аннулирования Администрация Комплекса осуществляет возврат 100 % уплаченной суммы. Своевременным отказом от услуг Комплекса считается отказ, о котором Вы надлежащим образом уведомили Администрацию Комплекса не позднее, чем за **10 (десять) календарных дней до даты заезда**. Десятидневный срок своевременного отказа от Услуг Комплекса обусловлен тем, что Администрация комплекса в указанный срок до заезда Гостя осуществляет подготовку номерного фонда, оборудования, материалов и сырья для надлежащего качественного и своевременного оказания Услуг, в связи с чем, несет фактические расходы на подготовку Услуг, включенных в тариф Гостя на весь период проживания Гостя. Размер расходов Администрации Комплекса к подготовке к оказанию Услуг по тарифу Гостя на весь период его пребывания в Комплексе определяется стоимостью одних гостиничных суток проживания Гостя по забронированному тарифу.
- 4.** Иные сроки своевременного отказа от услуг Комплекса, в том числе, могут быть предусмотрены различными вариантами размещения (тарифами), размещенными в Модуле бронирования. Помимо этого, отдельные варианты размещения могут предусматривать условия «невозвратных тарифов».
- 5.** При отказе от услуг Комплекса с нарушением сроков своевременного отказа, Администрация комплекса оставляет за собой право удержать с Вас плату за фактический простой номеров в размере стоимости одних суток.
- 6.** Вы имеет право в любой момент, до начала оказания дополнительных услуги, отказаться от их предоставления (в том числе, но, не ограничиваясь, услуги по предоставлению трансфера, заказ цветов, украшение номера и т.д.) при условии возмещения Администрации Комплекса всех понесенных затрат. Началом предоставления дополнительных услуги является наступление даты, указанной Вами при бронировании дополнительных услуг, при этом, началом оказания отдельных видов дополнительных услуг (в том числе, но, не ограничиваясь услуги по заказу цветов) является осуществление Администрацией комплекса действий, направленных на качественное и своевременной оказание таких услуг.
- 7.** При не заезде по оплаченному бронированию (гарантированное бронирование), т.е. Вашем отсутствии по состоянию на расчетный час дня, следующего за днем заезда, Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать с Вас плату за фактический простой номеров в размере стоимости одних суток и аннулировать бронирование в одностороннем порядке.
- 8.** При заезде позднее времени заезда, но ранее расчетного часа дня, следующего за днем заезда, Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать с Вас плату за фактический простой номеров в размере стоимости одних суток.
- 9.** При досрочном выезде Вам необходимо заблаговременно, не менее, чем за 2 (двое) гостиничных суток до даты предполагаемого выезда, уведомить об этом Администрацию Комплекса. В случае несвоевременного уведомления о досрочном выезде Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать с Вас плату за фактический простой номеров в размере стоимости одних суток.
- 10.** При проживании менее 1 (одних) гостиничных суток оплата услуг Комплекса производится в размере стоимости услуг за одни сутки.
- 11.** При необходимости продления временного проживания Вам необходимо об этом Администрации Комплекса не позднее, чем за 1 (одни) гостиничные сутки до дня выезда согласно оплаченному бронированию. В случае нарушения сроков уведомления, а также в случае отсутствия возможности продления (в том числе по причине наличия бронирования на занимаемый номер) Администрация Комплекса имеет право отказать Вам в продлении и обязать своевременно освободить номер.
- 12.** В случае обращения физическим лицом за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления лица, оплатившего услуги Комплекса. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также, в обязательном порядке, должно сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Администрация комплекса осуществляет возврат денежных средств в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней с момента получения такого заявления о возврате.

**13.** В случае обращения юридическим лицом и/или физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления лица, оплатившего услуги Комплекса. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также, в обязательном порядке, должно сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Администрация комплекса осуществляет возврат денежных средств в срок, не превышающий 15 (пятнадцать) рабочих дней с момента получения такого заявления о возврате.

**14.** В случае если услуги Комплекса были оплачены в электронном виде, денежные средства могут быть возвращены только на банковскую карту (расчетный счет), при помощи которой была произведена оплата услуг Комплекса, в течение срока, установленного платежным сервисом, который, как правило, не превышает 45 (сорока пяти) рабочих дней с момента отмены бронирования. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Пользователя зависит от внутренних банковских процедур и внутренних процедур платежных систем.