

Правила и условия бронирования  
в системе Bronevik.com  
1 сентября 2022 г.

Настоящие Правила бронирования («Правила») регулируют порядок оказания услуг по бронированию проживания в отеле/гостинице, трансфера, визовой поддержке («Услуги») физическим и юридическим лицам («Клиенты») посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в системе бронирования «Броневик», представленной на сайте [www.bronevik.com](http://www.bronevik.com) («Сайт»).

Исполнителем вышеуказанных Услуг является Общество с ограниченной ответственностью «Компания Броневик» (ИНН 6671151513, ОГРН 1046603999738, юридический адрес: 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Вайнера, стр.40, ком. 605А) («Компания»).

Непосредственными исполнителями услуг по предоставлению временного проживания, гостиничных, транспортных и иных услуг, представленных для бронирования на Сайте, являются соответствующие отели, транспортные и иные организации («Поставщики услуг»), осуществляющие такую деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Посещая, просматривая или используя Сайт и/или совершая бронирование, вы признаете, что прочитали, поняли и согласились с настоящими Правилами. Соглашаясь с Условиями, вы подтверждаете свое право- и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознаёте ответственность за обязательства, возложенные на вас в результате заключения настоящих Условий. Условия, а также информация об Услугах, представленная на Сайте, являются публичной офертой в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 ГК РФ. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с Условиями до оформления Заказа. Если вы не согласны с какими-либо положениями Условий, вы можете отказаться от оформления Заказа.

Компания может изменить Условия в любой момент в одностороннем порядке по своему усмотрению и без специального уведомления. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции на Сайте, и Клиент обязуется самостоятельно отслеживать такие изменения.

1. Оформление и сроки подтверждения Заказа
  - 1.1. Клиент, используя систему бронирования (расположенную на Сайте), формирует Заказ на выбранные им Услуги, после чего сформированная заявка направляется Поставщику услуг.
  - 1.2. Для подтверждения факта приема Заказа, последнему присваивается уникальный идентификационный номер, а на электронный адрес, указанный Клиентом, направляется уведомление о состоянии принятого заказа («Уведомление»). Заказы, оформленные и оплаченные Клиентом, носят окончательный характер и подлежат автоматизированной обработке.
  - 1.3. Со всеми условиями Заказа Клиент знакомится в процессе бронирования. Если Клиенту не понятны какие-либо условия Заказа, в том числе условия отказа, внесения любых изменений в оформленный Заказ, Клиент может уточнить необходимую ему информацию по электронной почте [bro@bronevik.com](mailto:bro@bronevik.com) или по телефону горячей линии, указанному на Сайте.
  - 1.4. При оформлении Заказа Клиент должен заполнить все поля, указанные в Системе бронирования как «обязательные».

- 1.5. Клиент принимает на себя все риски (оформление нового Заказа, изменение тарифа, изменение стоимости Гостиничных услуг, возврат денежных средств и т.д.), связанные с допущением ошибок и/или неточностей в предоставлении запрашиваемых при оформлении Заказа данных, в том числе собственных персональных данных и персональных данных иных лиц, указанных в Заказе.
- 1.6. Фактом оплаты Заказа Клиент подтверждает свое согласие со всеми его параметрами и условиями оформления или исполнения, а также с реквизитами своей поездки, в том числе датами размещения в Гостинице, уровнем и типом Гостиницы и индивидуального места размещения (номера), а также с иными условиями оказания Гостиничных услуг.
- 1.7. После оформления и оплаты Клиентом Заказа Ваучер формируется в Системе бронирования или оформляется Оператором, а затем размещается в личном кабинете Клиента на Сайте и направляется на электронный адрес, указанный при регистрации и/или оформлении Заказа.
- 1.8. Все договоры о предоставлении Гостиничных услуг, информация о которых размещена на Сайте, заключаются Клиентом напрямую с Гостиницей или иным поставщиком Гостиничных услуг, указанным на Сайте, при этом Компания не является стороной такого договора.  
Компания при обработке Заказа не выступает как Гостиница, не заключает договоры предоставления мест размещения и договоры оказания Гостиничных услуг, не является получателем дохода от платы по тарифу за оказание Гостиничных услуг, который устанавливается Гостиницей, а также не отвечает по обязательствам, связанным с оказанием Гостиничных услуг.  
Компания 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 Клиента или третьего лица (включая, но не исключительно, за получение виз и иных разрешений на пересечение государственных границ; за действительность, получение и наличие документов, подтверждающих личность Клиента или третьего лица, страховых полисов и др.).
- 1.9. Весь обмен информацией между Компанией и Клиентом относительно Заказа и выполнения прочих обязательств по настоящим Условиям осуществляется через электронную почту, адрес которой был указан Клиентом при регистрации и/или оформлении Заказа. В связи с этим, Клиент обязуется регулярно, вплоть до момента использования приобретенного на Сайте Ваучера и получения Гостиничных услуг, самостоятельно отслеживать состояние своего Заказа, в том числе проверять свою электронную почту на предмет получения информации о возможных изменениях, а при необходимости обращаться за информацией по электронной почте [bro@bronevik.com](mailto:bro@bronevik.com) или по телефону горячей линии, указанному на Сайте. Ответственность за любые последствия, возникающие в связи с отсутствием у Клиента информации об изменениях в Заказе, несет Клиент, при условии соблюдения Компанией порядка уведомления Клиента о любых изменениях в Заказе.
- 1.10. Нажимая кнопку «Перейти к оформлению» на последнем этапе оформления Заказа на Сайте, Клиент подтверждает достоверность своих персональных данных, а также данных иных указанных им лиц и принимает на себя всю ответственность за их точность, полноту и достоверность.
2. Оплата Услуг
- 2.1. Стоимость Заказа определяется при оформлении Заказа на Сайте. Стоимость Заказа устанавливается в режиме онлайн в рублях. Стоимость

Гостиничных услуг может быть изменена Гостиницей в одностороннем порядке.

- 2.2. Компания вправе взимать с Клиента сервисные сборы за оказание услуг по бронированию Гостиничных услуг и оформлению Ваучеров, а также за отмену ранее оформленного Заказа. Наличие и размер данных сборов зависит от условий, предоставляемых Гостиницей, и указывается на Сайте.
- 2.3. В случае отсутствия на Сайте указания о включении в стоимость Заказа дополнительного спального места, предоставление такого дополнительного спального места (в том числе и для ребенка) не гарантируется и может потребовать дополнительной оплаты этой услуги непосредственно в Гостинице.
- 2.4. Налог на пребывание, городской налог, курортный сбор и иные аналогичные сборы, если их взимание с туристов предусмотрено законодательством страны пребывания, уплачиваются Заказчиком самостоятельно в месте пребывания (как правило, в Гостинице) в порядке, установленном законодательством страны пребывания.
- 2.5. В случае выбора опции «Оплата на сайте», Клиент производит оплату соответствующих Услуг через электронный платежный терминал картами платежных систем «Visa» и «Master Card», посредством заполнения соответствующих полей для ввода данных банковской карты. Данные, введенные Клиентом при оплате заказа, надежно охраняются Компанией, и ни при каких обстоятельствах не передаются третьим лицам (за исключением требований правоохранительных органов Российской Федерации, предъявленных в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, а также передачи соответствующих данных непосредственно Поставщику услуг).
- 2.6. Заказы с опцией «Оплата на сайте», платеж по которым не поступил в установленные Компанией сроки (либо поступил не в полном размере), будут автоматически аннулированы, а денежные средства возвращены Клиенту.
- 2.7. При выборе опции «Оплата в отеле», Клиент производит оплату соответствующих Услуг непосредственно у Поставщика услуг в момент заселения. Оплата может быть произведена либо с помощью наличных денежных средств, либо посредством банковской карты тех платежных систем, которые принимает соответствующий Поставщик услуг. Данный способ исключает какое-либо участие Компании в процессе оплаты Услуг, за исключением передачи данных банковской карты Поставщику услуг как гарантии бронирования. При этом Компания не несет ответственности за то, каким образом Поставщик услуг будет распоряжаться данными банковской карты, полученными от Компании (как гарантии бронирования) или Клиента (при непосредственной оплате у Поставщика услуг).
- 2.8. Поставщик услуг вправе аннулировать бронирование в случае, если данный субъект не работает с платежными системами, банковская карта которой была представлена Клиентом к оплате. Также Поставщик услуг вправе аннулировать бронирование в случае, если на балансе банковской карты, представленной Клиентом к оплате, отсутствует необходимая сумма денежных средств.
- 2.9. В случае возникновения каких-либо затруднений с оплатой Услуг, Поставщик услуг вправе связаться с Клиентом для уточнения соответствующих аспектов.
- 2.10. В исключительных случаях Компания может произвести замену гостиницы на гостиницу того же или более высокого класса в том же городе без изменения стоимости ранее.

- 2.11. Хранение данных банковских карт Клиентов осуществляется Компанией на защищенном хостинге, прошедшем как PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard - стандарт безопасности данных индустрии платёжных карт) сертификацию, так и внешнее сканирование.
3. Невозвратный тариф
- 3.1. В Системе могут быть представлены Услуги, которые реализуются на условиях «Невозвратного тарифа» («Тариф»), о чем в описании Услуги размещается соответствующая информация. Оплата услуг является акцептом такого Тарифа.
- 3.2. Если Услуга относится к категории предоставляемых на условия «Невозвратного тарифа», то в случае отмены и/или изменения бронирования, либо не заезда Клиента (а также действия иных обстоятельств, при которых Клиент не воспользовался Услугой), уплаченные денежные средства возврату не подлежат.
- 3.3. Компания не несет ответственности за какое-либо (санкционированное или возможное несанкционированное или ошибочное) списание средств Поставщиком услуг и не возвращает какие-либо суммы, законно списанные или предварительно заблокированные Поставщиком услуг (включая предоплату, штраф за не заезд или отмену бронирования) по банковской карте Клиента.
4. Отмена Заказа
- 4.1. Все условия Заказа и оказания Гостиничных услуг, в том числе: внесение любых изменений в оформленные Заказы, отказ от Гостиничных услуг, равно как и другие условия оказания Гостиничных услуг, регламентируются установленными Гостиницей правилами тарифа на данную услугу, договором-офертой на оказание Гостиничных услуг с Гостиницей, настоящими Условиями, действующим законодательством РФ и иным применимым законодательством и международными актами. Время заезда и выезда устанавливается соответствующей Гостиницей в одностороннем порядке. Клиент должен самостоятельно получить информацию о времени заезда, установленном в выбранной Гостинице, а также о времени оказания ему иных Гостиничных услуг.
- 4.2. Отмена проживания  
Сроки отмены Заказа без удержаний штрафных санкций, а также размер штрафных санкций за несоблюдение этих сроков определяются Гостиницей с учетом правил тарифа соответствующего Заказа, доводятся до сведения Клиента при оформлении Заказа и отображаются в Заказе, размещенном в Личном кабинете Клиента на Сайте.
- 4.2.1. При отмене Клиентом проживания в гостинице в срок, установленный Компанией в Уведомлении, к Клиенту не применяются штрафные санкции.
- 4.2.2. При несвоевременной отмене данной Услуги (т.е. отмене позднее срока, установленного Компанией в Уведомлении):
- в случае выбора опции «Оплата на сайте» Клиент обязуется выплатить Компании штраф в размере стоимости первых суток проживания, если в Уведомлении не указано иное (штраф удерживается из суммы, перечисленной Клиентом в качестве оплаты заказа);
  - в случае выбора опции «Оплата в отеле», штраф в размере стоимости первых суток проживания (если в Уведомлении не указано иное) с Клиента удерживает Поставщик услуг, путем снятия суммы с банковской карты, данные которой Клиент предоставляет в момент бронирования.
- 4.2.3. В случае отказа Клиента от Гостиничных услуг полностью или частично в день заезда в Гостиницу и позднее, а также в случае частичного

использования Заказа (например, проживание одного и более дня в Гостинице с выездом до окончания забронированного срока), возврат (в полном объеме или частичный) денежных средств за неиспользованный срок проживания не может быть гарантирован Компанией. Размер суммы денежных средств, подлежащей возврату, требует индивидуального согласования с Поставщиком услуг.

#### 4.3. Отмена трансфера

При отмене трансфера денежные средства будут возвращены в случае, если отмена была произведена более, чем за 24 часа до назначенного в Уведомлении времени подачи автомобиля. В случае, если отмена произведена позднее, денежные средства не возвращаются.

#### 4.4. Отмена визовой поддержки

Услуга визовой поддержки Клиента считается оказанной в полном объеме сразу после её оплаты. Поэтому, в случае отказа Клиента от услуги, денежные средства возврату не подлежат. В случае, если услуга была оказана Клиенту по стоимости специального предложения, предусматривающего одновременный заказ услуг визовой поддержки и бронирования гостиницы, и Клиент аннулирует в дальнейшем услугу проживания, Компания удерживает также с Клиента штраф в размере первых суток проживания в таком отеле/гостинице.

### 5. Интеллектуальная собственность

5.1. Все фотографии, находящиеся на Сайте, предоставлены Клиентами. Компания самостоятельно не размещает, не добавляет и не изменяет такую информацию, однако может удалить её в одностороннем порядке или по требованию третьих лиц в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов приобретателей услуг, нарушения законодательства Российской Федерации в части содержания размещенной информации или в случае подачи требования третьими лицами, которые обладают правами на такую информацию, включая авторские и исключительные права на объекты интеллектуальной собственности.

5.2. Компания не осуществляет проверку, модерацию, просмотр, редактирование информации, размещаемой Клиентами в рамках Сервиса, проверку ее на соответствие действующему законодательству, в том числе на наличие в размещенной информации нарушений авторских и исключительных прав третьих лиц.

5.3. Соглашаясь с Правилами, Клиент подтверждает, что обладает всеми необходимыми правами на размещение изображения в Системе. В случае возникновения претензий, связанных с незаконным использованием изображений и другой информации, со стороны правообладателей, он обязуется самостоятельно и за свой счет урегулировать такие претензии. Клиент также обязуется по запросу Компании немедленно предоставить подтверждение прав на загруженные изображения.

5.4. Графические изображения, логотипы и тексты являются интеллектуальной собственностью Компании. Их копирование, перепечатка, воспроизведение в любой форме, распространение, в том числе в переводе, любых материалов с Сайта возможны только с письменного разрешения Компании.

### 6. Ограничение ответственности

6.1. Компания не несет перед Клиентом ответственность в случае полной или частичной неработоспособности Сайта, Системы бронирования и ее компонентов в течение какого-либо времени, а также при отсутствии возможности доступа Клиента к Системе бронирования или несения им любых косвенных или прямых затрат в связи с данными обстоятельствами.

Все предложения, цены, а также условия бронирования Гостиниц и Гостиничных услуг в Системе бронирования могут быть изменены без уведомления Клиента или ограничены в соответствии с определенными параметрами и обстоятельствами, в том числе обстоятельствами непреодолимой силы.

- 6.2. Компания не несет ответственности за негативные последствия и убытки, возникшие в результате событий и обстоятельств, находящихся вне сферы его компетенции, а также за действия (бездействие) третьих лиц, в том числе:
- за любой вред, причиненный жизни или здоровью Клиента или иного лица, указанного в Заказе, а также за имущественный вред или другие (прямые, не прямые, последующие или штрафные) потери или убытки, понесенные Клиентом вследствие законодательных актов, ошибок, нарушений, (грубой) халатности, намеренных и ненамеренных действий всех и любых третьих лиц;
  - в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств вследствие недостоверности, недостаточности и несвоевременности сведений и документов, предоставленных Клиентом, или нарушения Клиентом Условий или требований к документам;
  - в случае невозможности выполнения принятых на себя обязательств вследствие недостоверности, недостаточности, несвоевременного предоставления сведений и документов, поступивших от Гостиницы или иного поставщика Гостиничных услуг, внесения указанными лицами в Систему бронирования недостоверных, ошибочных сведений о тарифах и составе включенных в них услуг вне зависимости от причин, повлекших предоставление недостоверных сведений. В этих случаях ответственность перед Клиентами несут соответствующая Гостиница, ее посредники (представители) и/или поставщик Гостиничных услуг в соответствии с международными правилами и действующим применимым законодательством РФ;
  - за действия перевозчиков (изменение, отмена, перенос, задержка отправления авиарейсов, поездов, автобусов и прочих транспортных средств), за сохранность, потерю или повреждение багажа, груза, ценностей и документов пассажиров в течение всего срока их поездки. В этих случаях ответственность перед пассажирами несут перевозчики в соответствии с международными правилами и действующим законодательством РФ. Претензии пассажиров рассматриваются перевозчиками на основе законодательства РФ и правил международных перевозок;
  - за действия таможенных, иммиграционных властей и иных компетентных органов страны места отправления, пребывания или транзита, а также за последствия нарушения Клиентом таможенных и пограничных формальностей, правил проезда и провоза багажа и отдельных предметов, а также нарушения особых правил поведения в стране временного пребывания;
  - за некорректное функционирование и содержание сайтов третьих лиц, в том числе Гостиниц и поставщиков Гостиничных услуг;
  - в случае перехода номера телефона или адреса электронной почты Клиента, использованных при оформлении Заказа, к третьим лицам, в том числе и в результате мошеннических действий;
  - за действия консульств и посольств иностранных государств, в том числе за задержку, отказ или изменение сроков выдачи въездных виз, за отказ

принять Ваучер в качестве документа, подтверждающего наличие места временного размещения в стране пребывания;

- за отсутствие у Клиента документов, подтверждающих его право на заселение в Гостиницу или получение гостиничных услуг (Ваучера), полученных от Компании, и/или документов, необходимых для получения соответствующих услуг (в том числе, но не ограничиваясь, паспорта гражданина или иных документов, подтверждающих личность Клиента, разрешения на временное проживание лица без гражданства, вида на жительство лица без гражданства и др.), а также за подлинность и правильность оформления документов Клиента и иных лиц, указанных в Заказе (достоверность содержащихся в них сведений);
- за неявку или опоздание Клиентов на регистрацию в Гостиницу или к иному месту оказания Гостиничных услуг, входящих в состав Заказа, несоблюдение Клиентами установленных Гостиницей правил поведения в Гостинице или ином месте оказания гостиничных услуг, входящих в состав Заказа;
- за любые действия Гостиницы и качество оказания Гостиничных услуг, в том числе за качество и безопасность продуктов питания, предлагаемых Гостиницей;
- за отказ Гостиницы в размещении по дискриминирующим основаниям или в связи с нарушением Клиентом специальных условий предоставления услуг проживания, касающихся, среди прочего, невозможности размещения с детьми и/или домашними животными, а также лиц с ограниченными возможностями в связи с отсутствием специальной инфраструктуры и т.д.;
- за непредоставление Гостиницей лечебных процедур, если предоставление подобных процедур не согласовано соответствующими специалистами Гостиницы применительно к конкретному Клиенту и обстоятельствам;
- за несоответствие Гостиничных услуг ожиданиям Заказчика и его субъективной оценке, а также за любую неточность, касающуюся описательной информации (включая цены, наличие индивидуальных мест размещения определенного типа и т.д.) о Гостиничных услугах, представленной Гостиницей или поставщиком Гостиничных услуг на Сайте.

6.3. Клиент подтверждает и гарантирует, что он ознакомлен и согласен:

- с требованиями к оформлению и наличию документов, необходимых для заселения в Гостиницу и получения Гостиничных услуг, и принимает на себя всю ответственность за подготовку всех документов для поездки;
- с требованиями к оформлению и наличию необходимых документов и виз, иных разрешений и согласований, необходимых для въезда и выезда из страны пребывания, а также для пересечения государственных границ недееспособными (несовершеннолетними) лицами, для перевозки животных, оружия, художественных и культурных ценностей и др.
- с условиями применения тарифов Гостиницы, в том числе с условиями отмены забронированных Гостиничных услуг, а также с общими условиями и правилами оказания соответствующих Гостиничных услуг;
- с требованиями, предъявляемыми к заграничным паспортам и иным формальным документам, в том числе, об остаточном сроке действия заграничного паспорта, необходимом для получения визы, въезда и нахождения в стране пребывания;
- с особенностями и правилами пограничного (таможенного) контроля (режима) РФ и иностранных государств, а также с обязанностями по их соблюдению;

- с тем, что Клиенты самостоятельно несут полную ответственность за действительность заграничных паспортов, согласий на выезд несовершеннолетних детей и иных документов, необходимых для пересечения границы, за достоверность сведений, содержащихся в этих документах;
  - с тем, что депортация Клиента с недействительными въездными или выездными документами осуществляется исключительно за счет Клиента. Клиент обязан самостоятельно получить необходимую информацию о порядке депортации в консульстве соответствующей страны.
- 6.4. Информация о категории отелей, размещенная на Сайте, предоставляется в исходном виде соответствующим Поставщиком услуг, без явно выраженных или подразумеваемых гарантий ее полноты и достоверности со стороны Компании.
- 6.5. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по настоящим Условиям в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы, к которым стороны относят: пожар, эпидемию, пандемию, землетрясение, террористический акт, наводнение, ураган, шторм, цунами, оползень, другие стихийные бедствия и катаклизмы, военные действия любого характера, забастовки, введение чрезвычайного или военного положения, эмбарго, изменения законодательства РФ или страны пребывания или транзита, действия органов таможенного и санитарного контроля, отмену автобусного, паромного и другого транспортного обеспечения, маршрутов такси, трафики на дорогах, издание органами власти нормативных актов, повлекших невозможность надлежащего исполнения Сторонами своих обязательств и прочие обстоятельства, на которые стороны не могут повлиять и предотвратить.
7. Конфиденциальность и защита персональных данных  
Оформляя заказ на Сайте, Клиент соглашается с условиями Политики Обработки персональных данных. Подробный текст Политики опубликован на Сайте по адресу <https://bronevik.com/ru/info/privacy-policy>.
8. Прочие условия
- 8.1. К отношениям между Клиентом и Компанией применяется право Российской Федерации.
- 8.2. Забронированные Клиентом Гостиничные услуги также регулируются правилами соответствующей Гостиницы, применяемым тарифом и действующим законодательством страны местонахождения Гостиницы или страны, на территории которой происходит оказание услуг, входящих в состав Заказа.
- 8.3. В том случае, если у Клиента имеются претензии непосредственно к качеству работы Компании, Клиент должен направить ее почтой России заказным письмом с уведомлением о вручении по адресу: 620026, г. Екатеринбург, ул. Энгельса 36, офис 1201.
- 8.4. Ответы Компании на обращения и претензии Клиента признаются направленными в надлежащей форме в случае их отправки в Личный кабинет, либо на электронный адрес Клиента, указанный им при оформлении Заказа.
- 8.5. Все возникающие споры стороны будут решаться путем переговоров, при недостижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 8.6. Признание судом недействительным какого-либо положения настоящих Условий не влечет за собой недействительность остальных положений.