

Правила и условия бронирования услуг на сайте city.travel

1. Цены

- 1.1. ПРОВАЙДЕР, являясь владельцем системы бронирования ООО «СИТИ ТРЭВЕЛ», оставляет за собой право вносить изменения в существующие цены на услуги вследствие изменения курса валют (более 3 %), а также введения и изменения такс, налогов и изменения цен во время проведения конференций и выставок, о чем АГЕНТ информируется при выставлении счета.
- 1.2. Все тарифы на отели указаны в системе бронирования city.travel за номер и включают налоги и таксы, за исключением указанных в п. 1.3.
- 1.3. Все дополнительные сборы (городские и местные, курортные и т.д.), не предусмотренные контрактом с отелем, клиент оплачивает самостоятельно на месте.
- 1.4. Тип питания или его отсутствие указывается для каждого предложения в системе на странице «подбор номера», в информации по номеру (наведите курсор на название номера), на странице «данные гостей», а также в ваучере.
- 1.5. Информация о ценах на отели выводится в системе бронирования и указана в рублях. Полный расчет производится на дату выставления счета по курсу ЦБ.
- 1.6. Цены, указанные в системе во время поиска и бронирования, являются ориентировочными и могут колебаться в зависимости от изменения цен поставщиком услуг. АГЕНТ обязан указывать своему клиенту окончательную цену, которая получена только после подтверждения бронирования. Окончательным подтверждением бронирования является ваучер и счет в личном кабинете.
- 1.7. Большинство отелей при заселении требуют предоставления кредитной карты. При отсутствии кредитной карты может потребоваться залог наличными. Все дополнительные расходы, совершенные клиентами, должны оплачиваться прямо в отеле перед отбытием. ПРОВАЙДЕР не несет ответственности за личные расходы клиентов в отеле.
- 1.8. В некоторых случаях в периоды повышенного спроса (выставки, конгрессы, конференции, события, пиковые даты и т.п.) ПРОВАЙДЕР вправе указать срок оплаты предоставляемых услуг ранее указанного в договоре срока в соответствии с требованиями поставщиков услуг, и невыполнение этого требования влечет аннулирование бронирования.

2. Общая информация

- 2.1. Система city.travel предназначена для бронирования услуг для индивидуальных туристов (не более 9 человек).
- 2.2. Бронирования через систему city.travel должны быть сделаны только для реальных клиентов. Если окажется, что бронирование сделано с целью блокировки мест в отеле, отель и (или) система, равно как и ПРОВАЙДЕР, оставляют за собой право аннулировать такие бронирования, причем штрафные санкции, которые могут возникнуть, оплачиваются АГЕНТОМ.
- 2.3. Запрещается передавать в третьи руки любую информацию, касающуюся системы бронирования city.travel, а также право доступа в систему. При этом АГЕНТ несет полную ответственность за все бронирования, сделанные с использованием Имени и

Пароля, присвоенных АГЕНТУ в системе бронирования city.travel. Такие Имя и Пароль для доступа в систему бронирования могут быть предоставлены сотрудникам АГЕНТА, имеющим достаточную квалификацию для осуществления бронирований. Об изменениях в списке пользователей АГЕНТ обязан своевременно письменно известить ПРОВАЙДЕРА.

- 2.4. Описание отелей в системе носит информативный характер. Оно тщательно проверено, но все же система бронирования ПРОВАЙДЕРА не несет ответственности за неточности и несоответствия в описании услуг и расположения отелей.
- 2.5. Система бронирования city.travel предоставляет предложения только по бронированию гостиничных услуг.

3. Ваучеры

- 3.1. АГЕНТ в системе бронирования city.travel имеет доступ к автоматическому получению ваучера для клиентов. АГЕНТ обязан проверить, чтобы ваучер содержал информацию на проживание каждого клиента с указанием номера подтверждения услуги от партнера. Ваучер может быть распечатан через систему бронирования city.travel
- 3.2. Ваучер должен также содержать информацию об оплате проживания. Все дополнительные расходы клиент сам оплачивает отелю перед выездом.
- 3.3. От клиентов, не имеющих на руках ваучера и(или) кода бронирования, отель может потребовать оплаты полной опубликованной стоимости проживания, или их бронирование может быть аннулировано отелем.

4. Отмена бронирования

- 4.1. Бронирования должны отменяться в системе согласно срокам и условиям отмены, приведенным в системе.
- 4.2. В отдельных случаях условия отмены могут различаться на разных стадиях заказа. Окончательным условием отмены заказа является условие на странице «данные гостя» и заверяется согласием АГЕНТА. Эти же условия отмены отображаются в ваучере.
- 4.3. В случае несвоевременного отказа клиента от услуги ему возвращаются денежные средства за минусом удержаний в соответствии с правилами отеля/поставщика услуги.
- 4.4. При незаселении клиента в отель (no show) удерживается штраф в размере 100% стоимости заказа.
- 4.5. Все штрафные санкции и другие финансовые потери за несвоевременно отмененные бронирования по вине АГЕНТА, сделанные через систему city.travel, оплачивает АГЕНТ, нарушивший правила и сроки аннулирования заказа.
- 4.6. В некоторых случаях поставщики могут менять контрактные условия и сроки отмены. Информация об этом доводится до АГЕНТА по электронной почте.
- 4.7. Если клиент выезжает из отеля ранее первоначально забронированной даты выезда, возможность возврата денег за неиспользованные ночи и размер такого возврата зависит от позиции поставщика, если нет заранее оговоренных условий раннего выезда.
- 4.8. В случае отмены сервиса клиентом непосредственно в отеле для получения возврата клиент должен получить от отеля письменный документ, в котором должны содержаться: дата аннуляции сервиса, имя и фамилия служащего отеля, выдавшего документ, подтверждение отеля об отмене сервиса. Денежное возмещение за отмену

сервиса невозможно в случае отсутствия надлежащего документа. Решение о возврате денежных средств зависит от позиции поставщика.

5. Скидки на детей

- 5.1. Как правило, скидки применяются для детей в возрасте от 2 до 12 лет (если не указано другое) в 2-х местном номере. Также могут применяться специальные цены на проживание детей в возрасте до 2-х лет, в том случае, если ребенку необходимо дополнительное место. Для применения специальной цены для детей необходимо бронировать дополнительную кровать (extra bed) или люльку (baby cot), в зависимости от возраста ребенка. В случае бронирования трехместного номера (triple) применяется цена на проживание взрослого.
- 5.2. При бронировании двухместного размещения + ребенок до 12 лет, наличие детской кровати и завтрака для ребенка не гарантировано и требует подтверждения от отеля. Если отель не может предоставить доп. кровать, ребенок делит кровать с родителями.
- 5.3. В некоторых отелях скидка на ребенка (если ребенок проживает бесплатно) не включает стоимость завтрака. В этом случае завтрак оплачивается непосредственно в отеле.
- 5.4. Если отель не предоставляет специальную расценку или скидку на проживание детей, то должен применяться тариф для 3-х местного номера.

6. Бронирование отелей

- 6.1. АГЕНТ самостоятельно подбирает и бронирует номера в отелях через систему бронирования city.travel.
- 6.2. В системе бронирования city.travel представлены отели с моментальным подтверждением и отели «по запросу».
- 6.3. Подтверждение брони отелей «по запросу» происходит от 24 часов до нескольких дней. Подтверждение происходит автоматически на сайте city.travel. Подтверждением является ваучер.
- 6.4. Все специальные запросы (предоставление комнат для некурящих, соединяющихся номеров, комнат расположенных рядом, и т.д.) указываются АГЕНТОМ в бронировании с помощью комментариев, но их выполнение отелем не может быть гарантировано ни системой бронирования city.travel, ни ПРОВАЙДЕРОМ.
- 6.5. Для бронирования номера (номеров) необходимо указать все имена клиентов.
- 6.6. Добронирование дополнительных ночей к уже подтвержденному бронированию следует производить в отдельном бронировании с указанием в комментарии о привязке к основному заказу.
- 6.7. Периодически в отелях проводятся ремонтные работы. В таких случаях ПРОВАЙДЕР не несет ответственности за причиненные неудобства.
- 6.8. В большинстве случаев заселение в отель производится не ранее 14.00 в Европе, в США и Канаде не ранее 15.00 или даже 16.00, о чем АГЕНТ должен предупредить клиента.
- 6.9. В случае более раннего заезда клиента в отель для гарантированного размещения АГЕНТ должен забронировать дополнительные сутки на день раньше с указанием даты и времени фактического заезда в комментариях. В противном случае ПРОВАЙДЕР не гарантирует размещение клиента в отеле до часа заселения.

- 6.10. В случае предполагаемого позднего заселения клиента в отель (после 22.00 по местному времени), АГЕНТ обязан внести соответствующий комментарий в систему city.travel.
- 6.11. В большинстве случаев выселение из отеля производится не позже 12.00, а в некоторых отелях – не позже 11.00, о чем АГЕНТ должен предупредить клиента. При выезде клиент должен выписаться из отеля и оплатить все свои дополнительные расходы.
- 6.12. В случае более позднего выезда клиента из отеля, АГЕНТ должен забронировать в системе дополнительный сутки. Или клиент должен договориться о позднем выезде с отелем на месте.
- 6.13. 3-х местные и 4-х местные номера состоят, как правило, из одной большой кровати (или 2-х отдельных) и дополнительной кровати, или 2-х больших кроватей. Большинство отелей не имеют полноценной отдельной кровати для каждого проживающего в таких номерах, о чем АГЕНТ обязан уведомлять своих клиентов.
- 6.14. Стандартные номера и номера Double/Twin могут иметь как одну большую кровать, так и две отдельные. Поэтому, в случае необходимости, АГЕНТ обязан специально запрашивать отдельные кровати в комментариях к бронированию, однако ПРОВАЙДЕР не может гарантировать, что такое пожелание будет выполнено отелем. Если есть предложения, то АГЕНТ обязан выбрать именно стандарт с двумя отдельными кроватями или с одной большой кроватью.
- 6.15. АГЕНТ обязан уведомлять клиентов, что если отель потребует от них оплатить проживание, клиенты должны немедленно связаться с АГЕНТОМ. АГЕНТ, в свою очередь, должен связаться с ПРОВАЙДЕРОМ, который только в случае оперативного обращения к нему может предотвратить двойную оплату услуги.
- 6.16. Все обновления, включая изменение тарифов, цен, изменение названий отелей происходит в системе city.travel автоматически без предварительного уведомления.
- 6.17. Отели в Северной Америке принимают клиентов младше 21 года только в сопровождении взрослого.

7. Прочие положения

- 7.1. Любые действия с заказом, сделанным через систему, между ПРОВАЙДЕРОМ и АГЕНТОМ (бронирование, подтверждение, изменение, аннулирование, и т.п.) по телефону не принимаются и не обрабатываются.
- 7.2. АГЕНТ не может гарантировать клиенту предоставление той или иной услуги до тех пор, пока эта услуга не подтверждена в системе ваучером.