

Правила оказания услуг клиентам
Обновлено 31 октября 2023 г.

Распечатать

Краткое изложение настоящих Условий

Помимо Условий на этой странице частью нашего с вами договора являются еще два документа:

Наша страница Как мы работаем поможет вам использовать нашу Платформу и узнать больше о механизме работы отзывов, позиций в результатах поиска, рекомендаций, о том, как мы зарабатываем, и т. д.

Наши Стандарты и требования к контенту помогают нам поддерживать актуальность и уместность всей информации на нашей Платформе для нашей глобальной аудитории, не ограничивая при этом свободу выражения мнений. Из них вы узнаете, как мы управляем контентом и принимаем меры против всего неприемлемого.

Соглашаясь с нашими Условиями, вы соглашаетесь со всей информацией во всех трех документах. Если вы не принимаете какое-либо из настоящих Условий, пожалуйста, не используйте нашу Платформу.

Вся эта информация важна, поскольку она (вместе с вашим электронным письмом с подтверждением бронирования и любой преддоговорной информацией, предоставленной до бронирования) устанавливает юридические условия, на которых Поставщики услуг предлагают свои Туристические продукты через нашу Платформу.

Если с вашим Туристическим продуктом что-то пойдет не так, в Разделе A15 настоящих Условий объясняется, что вы можете сделать в таком случае. Это включает в себя подачу нам жалобы, обращение в суд и (в некоторых случаях) использование онлайн-сервиса для разрешения споров.

Если вы хотите обжаловать решение о модерации или сообщить о каком-либо контенте на нашей Платформе, в наших Стандартах и требованиях к контенту объясняется, как это сделать и как мы обрабатываем такие запросы.

Данное краткое изложение не является частью наших Условий или юридическим документом. Это всего лишь простое объяснение наших Условий. Мы рекомендуем вам полностью прочитать каждый документ. Некоторые из слов в данном кратком изложении имеют довольно конкретное значение, поэтому ознакомьтесь со «Словарем Booking.com» в конце настоящих Условий.

Содержание

А. Все Туристические продукты

Б. Объекты размещения

В. Варианты досуга

Г. Автомобили в аренду

Д. Авиабилеты

Е. Частный и общественный транспорт

Словарь Booking.com

Предыдущие правила оказания услуг

Наверх

A. Все Туристические продукты

A1. Определения

A2. О настоящих условиях

A3. О Booking.com

A4. Наша Платформа

A5. Наши ценности

A6. Цены

A7. Оплата

A8. Правила

A9. Конфиденциальность и cookie-файлы

A10. Запросы о доступности среды

A11. Страхование

A12. Программа Genius

A13. Вознаграждения, Бонусы и Кошелек

A14. Права интеллектуальной собственности

A15. Что, если что-то пойдет не так?

A16. Коммуникация с Поставщиком услуг

A17. Меры противодействия недопустимому поведению

A18. Ограничение ответственности

A19. Применимое законодательство и место рассмотрения споров

A20. Связанные туристические услуги

A21. Положение об изменении

A1. Определения

1. Некоторые из слов, которые вы увидите, имеют довольно конкретное значение, поэтому ознакомьтесь со «Словарем Booking.com» в конце настоящих Условий.

A2. О настоящих условиях

1. При выполнении Бронирования вы принимаете настоящие Условия и любые другие условия, предоставленные вам в процессе бронирования.

2. Если какой-либо орган власти решит, что некоторые из этих условий являются незаконными, остальные условия по-прежнему будут применимы.

3. Настоящие Условия изложены следующим образом:

Раздел А: общие условия для всех типов Туристических продуктов.

Разделы Б–Е: конкретные условия только для одного типа Туристического продукта:

Раздел Б: Объекты размещения;

Раздел В: Варианты досуга;

Раздел Г: Автомобили в аренду;

Раздел Д: Авиабилеты;

Раздел Е: Частный и общественный транспорт.

Если есть какое-либо несоответствие между общими и конкретными условиями, будут применяться конкретные условия.

4. Англоязычная версия настоящих Условий является оригиналом. В случае возникновения разногласий в отношении Условий или любого несоответствия между Условиями на английском и другом языках будут применяться Условия на английском языке, если местное законодательство не требует иного. (Вы можете изменить язык вверху этой страницы.)

A3. О Booking.com

1. Когда вы бронируете объект размещения, авиабилеты или вариант досуга, Booking.com B.V. предоставляет Платформу и несет ответственность за нее, а не за сам Туристический продукт (см. ниже пункт A4.4).

2. Когда вы бронируете аренду автомобиля, частный или общественный транспорт, Booking.com Transport Limited предоставляет Платформу и несет ответственность за нее, а не за сам Туристический продукт (см. ниже пункт A4.4).

3. Мы работаем с компаниями, которые предоставляют локальные услуги поддержки (например, Службу поддержки клиентов или управление Аккаунтом). Они:

не контролируют нашу Платформу и не управляют ей;
не имеют собственной Платформы;
не имеют с вами каких-либо юридических или договорных отношений;
не предоставляют Туристические продукты;
не представляют нас, не заключают договоры и не принимают юридические документы от нашего имени;
не выступают в качестве наших «агентов по процессам или обслуживанию».

A4. Наша Платформа

1. Мы получаем информацию от Поставщиков услуг и не можем гарантировать, что вся она является точной, но при предоставлении нашей Платформы мы принимаем разумные меры предосторожности и действуем с профессиональной тщательностью. За исключением случаев, когда мы не сделали этого или проявили небрежность, мы не будем нести ответственность за любые ошибки, перебои или недостающие фрагменты информации. Конечно, мы сделаем все возможное, чтобы подкорректировать/исправить их, как только нам станет о них известно.

2. Мы постоянно работаем над улучшением качества обслуживания наших клиентов на Booking.com. Поэтому иногда мы показываем разным людям разные дизайны, формулировки, продукты и т. д., чтобы узнать, как они реагируют. В результате для вас могут не отображаться некоторые услуги или условия при посещении нашей Платформы.

3. Наша Платформа не представляет собой рекомендацию или одобрение какого-либо Поставщика услуг или его продуктов, услуг, удобств, транспортных средств и т. д.

4. Мы не участвуем в соглашениях между вами и Поставщиком услуг. Поставщик услуг несет полную ответственность за Туристический продукт.

5. Чтобы сделать Бронирование, вам может потребоваться создать Аккаунт. Убедитесь, что вся ваша информация (включая платежные и контактные данные) верна и актуальна, иначе вы, возможно, не получите доступ к своему(им) Туристическому(им) продукту(ам). Вы несете ответственность за все, что происходит с вашим Аккаунтом, поэтому не позволяйте никому использовать его и держите в секрете свое имя пользователя и пароль.

6. Мы покажем вам доступные вам предложения на языке, который (как нам кажется) вам подходит. Вы можете в любое время перейти на другой язык.

7. Если не указано иное, вам должно быть не менее 18 лет, чтобы использовать Платформу.

A5. Наши ценности

1. Вы обязуетесь:

соблюдать наши ценности;

соблюдать все применимые законы;

сотрудничать в случае любых проверок, связанных с борьбой с мошенничеством / отмыванием денег, которые нам необходимо провести;

не использовать Платформу для нарушения порядка или совершения фальшивых Бронирований;

использовать Туристический продукт и (или) Платформу по прямому назначению;

не причинять неудобств и не наносить ущерб персоналу Поставщика услуг и не вести себя с ним (или кем-либо еще) ненадлежащим образом.

A6. Цены

1. При Бронировании вы соглашаетесь оплатить стоимость Туристического продукта, включая любые сборы и налоги, которые могут применяться.

2. Некоторые цены, которые вы видите, могли быть округлены до ближайшего целого числа. Цена, которую вы заплатите, будет основана на начальной, «неокругленной» цене (хотя фактическая разница в любом случае будет незначительной).

3. Явные ошибки и явные опечатки не имеют обязательной силы. Например, если вы бронируете автомобиль премиум-класса или ночь в номере класса люкс, которые по ошибке были предложены за 1 евро, ваше бронирование может быть отменено, и мы вернем вам всю оплаченную сумму.

4. Зачеркнутая цена указывает на цену «аналогичного» Бронирования, цена которого не была снижена («аналогичное бронирование» означает бронирование на те же даты, с теми же правилами, такой же категории объекта размещения / транспортного средства / класса путешествия и т. д.).

A7. Оплата

1. Для некоторых продуктов/услуг Поставщик услуг требует Предоплату и (или) оплату, производимую во время предоставления вашего Туристического продукта.

Если мы организуем ваш платеж, мы (или в некоторых случаях наш аффилиат) отвечаем за управление вашим платежом и осуществление вашей транзакции с нашим Поставщиком услуг. В этом случае ваш платеж представляет собой окончательный зачет цены, подлежащей оплате.

Если оплату с вас списывает Поставщик услуг, это обычно происходит в вашем присутствии в начале предоставления вам Туристического продукта, но может быть (например) и так, что с вашей кредитной карты списывается оплата при бронировании, или вы платите при отъезде из Объекта размещения. Это зависит от правил Предоплаты Поставщика услуг, о чем вам сообщат в процессе бронирования.

2. Если Поставщик услуг 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 Поставщика услуг (доступными во время процесса бронирования). Мы не влияем на эти правила и не несем за них ответственности. Это не сказывается на ваших правах; если у вас возникнут проблемы с вашим Туристическим продуктом — см. раздел «Что, если что-то пойдет не так?» (A15).

3. Если ваш способ оплаты выражен в валюте*, отличной от валюты платежа, ваш банк или поставщик способа оплаты (или их поставщики платежных услуг) могут взимать с вас дополнительные сборы. Например, это может произойти, если ваша кредитная карта оформлена в евро, а ваш отель списывает с вас оплату в долларах. Если это произойдет, мы сообщим вам в процессе бронирования.

* Это относится только к валюте по умолчанию вашего способа оплаты.

4. Если вам известно о каких-либо мошеннических действиях или несанкционированном использовании вашего Способа оплаты или у вас есть подозрения по этому поводу, как можно скорее свяжитесь со своим поставщиком платежных услуг.

5. Если валюта, выбранная на Платформе, не совпадает с валютой Поставщика услуг, мы можем:

показывать цены в вашей валюте;

предложить вам оплатить бронирование в вашей валюте.

6. Оплата в вашей валюте. Мы (и (или) один из наших аффилиатов) можем предоставить вам возможность оплатить ваше Бронирование в вашей валюте («Местная валюта») в зависимости от вашего местоположения и (или) настроек аккаунта, и только в отношении этой услуги мы делаем это как доверитель, а не как агент Поставщика услуг. Используя эту услугу, вы соглашаетесь со следующими условиями, которые являются отдельными условиями вашего договора с Поставщиком услуг в отношении вашего Туристического продукта. Поставщик услуг не участвует в предоставлении услуги «Оплата в вашей валюте» и не является стороной следующих условий, которые не дают вам каких-либо дополнительных прав по вашему договору с

Поставщиком услуг. Если вы решите сделать оплату в валюте Поставщика услуг, следующие условия не применяются.

Во избежание сомнений, когда вы пользуетесь услугой «Оплата в вашей валюте», мы просто даем вам возможность произвести платеж в вашей валюте, при этом гарантируя, что оплата Поставщику услуг будет выполнена в его местной валюте. Таким образом, вы не производите платеж в одной валюте, получая другую валюту. Если вы решите воспользоваться услугой «Оплата в вашей валюте», все сборы и платежи, взимаемые нами за использование услуги «Оплата в вашей валюте», либо а) включаются в обменный курс, либо б) отображаются как отдельная строка (включенная в отображаемую общую цену, если применимо) при оформлении бронирования. Обменный курс определяется на момент отображения общей суммы оплаты (или предполагаемой общей суммы оплаты) при оформлении бронирования, и, если применимо, отображаемая общая цена будет равна сумме, списываемой нами с вас. Пояснение: определенные сборы и платежи, являющиеся частью отображаемой общей цены, будут взиматься непосредственно Поставщиком услуг. В таком случае мы сообщим вам об этом при оформлении бронирования.

Если вы отмените бронирование в течение любого разрешенного периода отмены, который может применяться, мы вернем вам ту же сумму, которую мы первоначально списали с вас (включая любые применимые сборы в отношении услуги «Оплата в вашей валюте»).

7. Мы сохраним информацию о вашем Способе оплаты для будущих транзакций после получения вашего согласия.

A8. Правила

1. При Бронировании вы принимаете применимые правила, отображаемые в процессе бронирования. Вы найдете правила отмены каждого Поставщика услуг и любые другие правила (о возрастных требованиях, залогах / страховых залогах, доплатах за групповые Бронирования, дополнительных кроватях, завтраках, домашних животных, принимаемых картах и т. д.) на нашей Платформе: на информационной странице Поставщика услуг, в процессе бронирования, в разделе с важной информацией и в электронном письме с подтверждением бронирования или билете (если применимо).

2. В случае отмены вами Бронирования или незаезда любой сбор за отмену/незаезд и любой возврат будут зависеть от правил Поставщика услуг в отношении отмены/незаезда.

3. Некоторые Бронирования нельзя отменить бесплатно, а другие можно отменить бесплатно только до определенного времени.

4. Если вы забронировали Туристический продукт и внесли предоплату (включая все составляющие цены и (или) страховой залог, если применимо), Поставщик услуг может отменить Бронирование без уведомления, если он не сможет получить остаток средств в соответствующую дату. Если он все-таки отменит бронирование, любой произведенный вами невозвратный платеж будет возвращен только по усмотрению Поставщика услуг. Вы несете ответственность за то, чтобы платеж был произведен

вовремя (чтобы данные вашего банка, дебетовой карты или кредитной карты были верны и чтобы на вашем счете было достаточно средств).

5. Если вы думаете, что не приедете вовремя, обратитесь к своему Поставщику услуг и сообщите ему, когда он может вас ожидать. Вы обязаны следить за тем, чтобы прибыть вовремя, в противном случае мы не несем ответственности за любые связанные с этим расходы (например, отмену вашего Бронирования или любые сборы, которые может взимать Поставщик услуг).

6. Как лицо, делающее Бронирование, вы несете ответственность за действия и поведение (в отношении Туристического продукта) всех членов вашей группы. Вы также несете ответственность за получение согласия от этих лиц, прежде чем предоставлять нам их персональные данные.

A9. Конфиденциальность и cookie-файлы

1. Если вы бронируете объект проживания, авиабилеты или вариант досуга, ознакомьтесь с нашим Положением о конфиденциальности и cookie-файлах, чтобы получить дополнительную информацию о конфиденциальности, cookie-файлах и о том, как мы можем связываться с вами и обрабатывать персональные данные.

2. В случае бронирования билетов на наземный транспорт см. Положение о конфиденциальности Rentalcars.com, Положение о конфиденциальности Cars.booking.com или Положение о конфиденциальности Taxi.booking.com, если применимо, чтобы узнать, как мы обрабатываем ваши персональные данные.

A10. Запросы о доступности среды

1. Если вы хотите узнать, доступны ли для людей с ограниченными возможностями здоровья:

наша Платформа и (или) услуги, свяжитесь с нашей Службой поддержки клиентов; ваш Туристический продукт (есть ли доступ для инвалидных колясок, безбарьерные душевые и т. д.), свяжитесь с вашим Поставщиком услуг или узнайте об этом в аэропорту, на вокзале и т. д.

A11. Страхование

1. Если вы приобрели страховку через нашу Платформу, ознакомьтесь с условиями и дополнительной информацией в документе(ах) полиса. Настоящие Условия не распространяются на страхование.

A12. Программа Genius

1. Тариф Genius — это тариф со скидкой, предлагаемый участвующими в программе Поставщиками услуг на определенные продукты/услуги.

2. Тарифы Genius предназначены для участников программы Genius от Booking.com. Членские взносы отсутствуют. Чтобы стать участником программы, нужно лишь

создать Аккаунт. Членство в программе и тарифы не подлежат передаче. Членство в программе определяется по привязке к конкретному Аккаунту. Для участников программы могут также проводиться конкретные кампании или предоставляться поощрения.

3. Существуют разные уровни программы Genius в зависимости от того, сколько завершенных бронирований продуктов, предлагаемых в рамках программы, вы сделали за определенный период. На каждом уровне предусмотрены различные вознаграждения для путешествий. Чтобы достичь 2-го уровня, пользователь должен совершить 5 бронирований за 2 года. Чтобы достичь 3-го уровня, пользователь должен совершить 15 бронирований за 2 года.

4. В программу Genius не входят следующие типы бронирований, совершенные на Booking.com: сервис Ride Hail, страховка, общественный транспорт, бесплатные услуги, Предложения от партнера, а также любые другие дополнительные покупки (например, повышение категории номера, детские автокресла на сайте Rentalcars, дополнительные единицы багажа).

5. Мы можем изменить любые параметры программы Genius, включая уровни, типы бронирований, учитываемые при переходе на следующий уровень, и структуру программы.

6. Чтобы убедиться в честном и безопасном использовании программы, мы можем расследовать случаи мошенничества, неправомерного использования или злоумышленных действий. Такие случаи могут привести к потере статуса в программе и полученных вознаграждений.

7. Для получения дополнительной информации посетите <https://www.booking.com/genius.html>.

A13. Вознаграждения, Бонусы и Кошелек

1. Мы можем выдавать вам Вознаграждения по своему усмотрению и в соответствии с а) условиями, изложенными в настоящем пункте A13, и б) любыми применимыми Условиями, применяемыми к отдельным вознаграждениям. Если мы допустили ошибку i) при расчете ваших Вознаграждений или ii) при конвертации валюты, связанной с вашими Вознаграждениями, мы всегда можем изменить или исправить любой отображаемый остаток Вознаграждений.

2. Как получить Вознаграждения. Например, вы можете заработать и получить Вознаграждение, бронируя Объект размещения у участвующих Поставщиков услуг и проживая в нем или совершая определенное количество Соответствующих требованиям Бронирований в течение определенного периода времени. Обратите внимание, что сумма/количество заработанных Вознаграждений будет зависеть от каждой рекламной кампании. Мы предоставим подробную информацию о получении/расходе Вознаграждения, когда оно станет доступным для заработка и (или) расхода.

3. Где найти свои Вознаграждения. Если и когда вы получите какие-либо Вознаграждения, вы сможете управлять ими и расходовать их из Кошелька, который автоматически создается при создании подтвержденного Аккаунта. Вы найдете Кошелек в меню своего Аккаунта, и вам необходимо войти в свой Аккаунт, чтобы получить к нему доступ. Если вам нужно что-либо сделать для получения Вознаграждения, мы объясним вам, как это сделать (через уведомления в Аккаунте, всплывающие уведомления и (или) электронные письма). Как только вы получите Вознаграждения в своем Кошельке, мы предоставим вам все правила и условия, связанные с их расходованием.

4. Типы Вознаграждений. Хотя мы начисляем в ваш Кошелек только а) Бонусы и б) ваучеры, ваш Кошелек также может помочь вам отслеживать обработку в) других типов предоставляемых нами Вознаграждений (например, Кэшбэка на кредитную карту). Мы объясним вам, что нужно знать о получении каждого Вознаграждения в соответствующее время.

5. Как получить Бонусы. Бонусы обычно выдаются в результате получения Вознаграждения, но мы можем выдавать Бонусы и по другим причинам.

6. Где найти свои Бонусы. Ваши Вознаграждения всегда хранятся в Кошельке до тех пор, пока они не будут израсходованы. Баланс вашего Кошелька укажет, какая сумма хранится и может быть израсходована на Соответствующие требованиям Бронирования. Вы также сможете получить доступ к подробной информации, например о том, когда ваши Вознаграждения были заработаны и начислены и когда истечет срок их действия. Если у вас есть право на получение Денежных бонусов, вы также узнаете, как перевести их на кредитную или дебетовую карту (определенных брендов).

7. Типы Бонусов. Каждый тип Вознаграждения имеет свой собственный набор условий расходования и (или) использования. В целом все Вознаграждения можно потратить только на Туристические продукты, по которым принимаются платежи через Кошелек. Бонусы на путешествия можно потратить на разные бронирования, но ваучеры можно потратить только на конкретные Бронирования, указанные в правилах и условиях использования каждого ваучера. Денежные бонусы также можно потратить как Бонусы на путешествия или перевести их на кредитную или дебетовую карту (определенных брендов).

Мы оставляем за собой право проверять все без исключения аккаунты в рамках программы «Вознаграждения и Кошелек» в любое время и без предварительного уведомления Участника, чтобы обеспечить соблюдение условий программы «Вознаграждения и Кошелек» или расследовать (предполагаемое) мошенничество или неправильное использование.

Вознаграждения: соответствие требованиям

8. Чтобы иметь возможность получать от нас любые типы Вознаграждений, вы должны на момент определения соответствия требованиям и на момент расходования:

иметь подтвержденный Аккаунт у нас;
быть не моложе 18 лет;
соответствовать Условиям, применяемым к отдельным вознаграждениям;
не нарушать Условия использования Вознаграждений и Кошелька; и
иметь действующую кредитную карту, если вам необходимо соответствовать требованиям для получения Вознаграждений в виде Кэшбэка на кредитную карту.

9. Когда Вознаграждение доступно для зарабатывания, в Условиях, применяемых к отдельным Вознаграждениям, будет объяснено, как вы можете (и можете ли вы) претендовать на него. Эти условия могут включать, помимо прочего:

ограничения, зависящие от времени (например, предложения со сроком действия);
ограничения платформы (например, промокоды, которые можно использовать только в нашем приложении);
ограничения на услуги Объекта размещения (например, предложения, которые можно использовать только у определенных Поставщиков услуг);
ограничения по минимальной сумме расходов (например, Вознаграждение, которое вы получите, только если потратите по меньшей мере определенную сумму на Бронирование); и
максимальную сумму Вознаграждения (как для денежных, так и для неденежных Вознаграждений).

10. Вознаграждения не могут быть проданы, обременены или переведены третьей стороне. В случае смерти владельца Аккаунта его Аккаунт будет закрыт, а любые Вознаграждения, ожидающие получения или доступные для расходования в Кошельке, будут аннулированы.

Вознаграждения: бонусы и ваучеры

11. Вы можете потратить любую сумму Бонусов на путешествия и (или) Денежных бонусов, имеющуюся у вас, для зачета стоимости Соответствующего требованиям Бронирования на участвующих Платформах (например, www.booking.com или сайте Компании Группы). Однако вы можете потратить только один ваучер на каждое Бронирование, и если у вас в Кошельке несколько ваучеров, их стоимость не может быть объединена для расходования на любое Бронирование.

12. В случае, если стоимость этого Бронирования меньше, чем у вас есть в виде Вознаграждений, ваши неизрасходованные Вознаграждения будут доступными для расходования в вашем Кошельке до истечения срока их действия, если иное не указано в правилах и условиях использования каждого Вознаграждения.

13. Если тот или иной Туристический продукт стоит больше, чем у вас есть в виде Вознаграждений, вы должны сделать оплату остальной суммы с помощью другого Способа оплаты. Несвоевременное выполнение этого требования может привести к отмене вашего Бронирования и возврату ваших Вознаграждений в ваш Кошелек с первоначальными правилами и условиями использования Вознаграждения, включая даты истечения срока действия.

14. Вы можете потратить как Бонусы, так и ваучеры одновременно на любые Соответствующие требованиям Бронирования. Мы делаем все возможное, чтобы вы

могли сэкономить как можно больше, но вы сами несете ответственность за то, как расходуются Вознаграждения. Если у вас есть несколько Вознаграждений одного типа, то при подтверждении платежа для расходования по умолчанию будет выбрано Вознаграждение с самым ранним истечением срока действия. Хотя вы не можете выбрать Бонусы с более поздним истечением срока действия, чтобы израсходовать их в первую очередь, вы можете выбрать ваучер, который вы хотели бы израсходовать в первую очередь.

15. Если вы отмените бронирование Туристического продукта, который вы уже оплатили (частично или полностью) Вознаграждениями, вопрос о возврате ваших денежных средств и (или) Вознаграждений будет решаться на основании правил отмены Поставщика услуг. Наша Служба поддержки сможет вернуть вам любые Вознаграждения, на которые вы можете иметь право.

16. Вы можете перевести Денежные бонусы (но не Бонусы на путешествия) на кредитную или дебетовую карту определенных брендов.

17. Валюта вашего Кошелька по умолчанию определяется вашим местоположением, постоянным местом проживания или другой валютой, которую мы можем выбрать. Если вы получаете Вознаграждения в другой валюте, мы конвертируем их в валюту вашего Кошелька по умолчанию или в другую валюту, которую мы можем выбрать, используя наш Курс обмена валюты.

18. Если Вознаграждение было выдано потому, что вы забронировали Туристический продукт, любые связанные с ним Вознаграждения, которые не были израсходованы, будут удалены из вашего Кошелька, если бронирование Туристического продукта будет отменено.

19. Мы оставляем за собой право без предварительного уведомления отменить любое Вознаграждение, полученное мошенническим или неправомерным путем.

20. Если вы считаете, что не получили Вознаграждение, которое должны были получить, свяжитесь с нашей Службой поддержки не позднее чем через 12 месяцев после того, как вы выполнили действие, благодаря которому, по-вашему мнению, должны были получить право на Вознаграждение. Предоставьте всю имеющуюся у вас подтверждающую документацию. Если вы не сделаете это в течение 12 месяцев, вы автоматически потеряете право на получение Вознаграждения и не сможете его требовать.

21. У всех Бонусов есть дата истечения срока действия, которую вы найдете в разделе «Вознаграждения и Кошелек» вашего Кошелька. Если у вас есть какие-либо Вознаграждения, срок действия которых может скоро истечь, мы можем уведомить вас об этом по электронной почте или посредством всплывающих уведомлений.

В отношении некоторых продуктов/услуг Поставщик услуг требует Предоплату и (или) оплату, производимую во время предоставления вашего Туристического продукта. Обратите внимание, что если речь идет о платежах через Кошелек (например, когда вы решите оплатить Бронирование Объекта размещения позднее), мы спишем сумму

выбранных Вознаграждений с вашего Кошелька во время подтверждения Бронирования — то есть ваши Вознаграждения будут потрачены немедленно, а остальная сумма будет взиматься в соответствии с правилами оплаты вашего Бронирования.

Кошелек

22. Все данные, включая персональные данные, будут обрабатываться в соответствии с нашим Положением о конфиденциальности, а также применимыми законами и нормативными положениями о защите данных. Данные будут переданы Компаниям Группы или Поставщикам услуг в соответствии с требованиями программы Кошелька. Утерянные, украденные или просроченные Вознаграждения не подлежат замене.

23. Ваши обязанности:

Вы несете ответственность за то, чтобы вся информация была (и оставалась) верной, полной и актуальной.

Вы несете ответственность за безопасность и сохранность данных для входа в свой Аккаунт, чтобы защитить свой Кошелек.

24. Если вы не будете соблюдать правила, изложенные в настоящем разделе, мы можем автоматически заблокировать или аннулировать ваш Кошелек.

25. Вы не можете использовать Кошелек или Вознаграждения каким-либо вводящим в заблуждение, несправедливым, пагубным или незаконным образом.

26. Мы можем зачестить или погасить все возможные Вознаграждения, которые у вас есть, чтобы удовлетворить любую претензию, которую мы (или Компания Группы) предъявляем вам. Мы можем сделать это в любое время и без предварительного уведомления.

27. Мы можем изменить, заблокировать или прекратить действие любого элемента Кошелька или программы Вознаграждений. В частности, мы можем изменить:

настоящие условия использования Вознаграждений и Кошелька;

критерии соответствия требованиям;

то, какие Вознаграждения мы предоставляем.

28. Мы приложим разумные усилия, чтобы уведомить вас заранее, если внесем какие-либо изменения в Кошельки или полностью прекратим предоставлять услугу Кошелька.

29. Если мы прекратим предоставлять услугу Кошелька, все Вознаграждения, срок действия которых не истек, будут действительны еще 12 месяцев.

A14. Права интеллектуальной собственности

1. Если не указано иное, все права на нашу Платформу (технология, контент, товарные знаки, внешний вид и т. д.) принадлежат Booking.com (или ее лицензиарам).

Вы соглашаетесь использовать Платформу только по ее прямому назначению и соблюдать требования, изложенные ниже в пунктах A14.2 и A14.3.

2. Вам не разрешается отслеживать, копировать, очищать/сканировать, скачивать, воспроизводить или иным образом использовать что-либо на нашей Платформе в каких-либо коммерческих целях без письменного разрешения Booking.com или его лицензиаров.

3. Мы внимательно следим за каждым посещением нашей Платформы и блокируем всех (и любую автоматизированную систему), кого мы подозреваем в:

отправке необоснованного количества поисковых запросов;
использовании любого устройства или программного обеспечения для сбора данных о ценах или другой информации;
выполнении каких-либо действий, которые создают чрезмерную нагрузку на нашу Платформу.

4. Загружая отзыв (изображение) на нашу Платформу, вы подтверждаете, что он (оно) соответствует нашим Стандартам и требованиям к контенту и что:

оно соответствует действительности (в частности, вы не изменили изображение и не загрузили изображение другого объекта размещения);
оно не содержит вирусов;
вам разрешено поделиться им с нами;
вы имеете (или вам разрешено использовать) любые права интеллектуальной собственности, которые он (оно) содержит;
нам разрешено использовать его на нашей Платформе и в любых других коммерческих целях (включая маркетинг и рекламу) в любых средствах массовой информации по всему миру, если только вы не попросите нас прекратить его использование;
оно не нарушает права неприкосновенности частной жизни других людей;
вы принимаете на себя полную ответственность за любые связанные с этим правовые претензии по отношению к Booking.com.

5. Пояснение: мы не несем ответственность за какое-либо изображение, загруженное на нашу Платформу. Мы можем удалить какое-либо изображение по своему усмотрению (например, если обнаружим, что изображение не соответствует вышеуказанным критериям).

A15. Что, если что-то пойдет не так?

1. Если у вас есть вопросы или жалобы, свяжитесь с нашей Службой поддержки. Вы можете сделать это, войдя в свое Бронирование, или через наше приложение, или через наш Центр поддержки (где вы также найдете ряд полезных часто задаваемых вопросов). Чтобы мы смогли помочь вам в кратчайшие сроки, предоставьте:

ваш номер подтверждения Бронирования, ваши контактные данные, ваш PIN-код Booking.com (если он у вас есть) и адрес электронной почты, который вы использовали при Бронировании;

краткое изложение ситуации, с которой вам нужна помощь, включая то, как вы бы хотели, чтобы мы вам помогли;

любые подтверждающие документы (выписка из банковского счета, фотографии, квитанции и т. д.).

2. Все запросы и жалобы регистрируются, а самые срочные из них рассматриваются в порядке наивысшего приоритета.

3. Если вы проживаете на территории Европейской экономической зоны и вас не устраивает то, как мы рассматриваем вашу жалобу, вы можете иметь право подать жалобу через платформу ODR (онлайн-разрешение споров) Европейской комиссии (ec.europa.eu/odr). Это право зависит от предмета вашей жалобы:

если речь идет об объекте размещения, авиабилетах или варианте досуга, вы можете использовать платформу ODR;

если речь идет о наземном транспорте, вы не можете использовать платформу ODR (поскольку наземный транспорт бронируется через Booking.com Transport Limited, а Соединенное Королевство вышло из ЕС).

4. Если вы проживаете в Чешской Республике и вас не устраивает то, как мы рассматриваем вашу жалобу, вы можете подать жалобу в Департамент альтернативного разрешения споров Центральной инспекции Управления торговой инспекции Чешской Республики (зарегистрированный офис: Štěpánská 15, Prague 2, почтовый индекс: 120 00, адрес электронной почты: adr@coi.cz, <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>).

5. Если вы проживаете в Бразилии и вас не устраивает то, как мы рассматриваем вашу жалобу, вы можете подать жалобу через Федеральную платформу разрешения потребительских споров Бразилии (consumidor.gov.br/).

6. Мы стараемся разрешать споры непосредственно с вами и не обязаны подчиняться каким-либо альтернативным процедурам разрешения споров, осуществляемым независимыми поставщиками.

7. Вы также можете подать иск в компетентный суд — подробности см. в разделе «Применимое законодательство и место рассмотрения споров» (A19).

A16. Коммуникация с Поставщиком услуг

1. Мы можем помочь вам связаться с вашим Поставщиком услуг, но это не означает, что мы берем на себя ответственность за Туристический продукт или за что-либо, что делает/не делает Поставщик услуг. Мы не можем гарантировать, что он будет читать ваши сообщения или сделает то, о чем вы просите. Само по себе то, что вы связываетесь с Поставщиком услуг или он связывается с вами, не означает, что у вас есть основания для судебного иска. Если вам нужна помощь, свяжитесь с нами через наш Центр поддержки.

A17. Меры противодействия недопустимому поведению

1. Если вы нарушаете настоящие Условия (включая наши ценности и наши Стандарты и требования к контенту) или не соблюдаете применимые законы и нормативные положения, мы имеем право:

прекратить совершение вами каких-либо Бронирований,
отменить любые Бронирования, которые вы уже сделали,
прекратить использование вами:
нашей Платформы,
нашей Службы поддержки,
вашего Аккаунта.

2. Если в результате мы отменим Бронирование, вы не сможете (в зависимости от обстоятельств) претендовать на возврат средств. Мы можем сообщить вам, почему мы отменили ваше Бронирование, если только сообщение вам о причине отмены а) не приведет к нарушению действующего законодательства и (или) б) не помешает и не воспрепятствует обнаружению или предотвращению мошенничества или другой незаконной деятельности. Если вы считаете, что мы ошибочно отменили ваше Бронирование, обратитесь в нашу Службу поддержки