

Пользовательское соглашение платформы по бронированию отелей «Моя бронь»

Преамбула

Настоящее Пользовательское соглашение (далее – «Соглашение») определяет условия использования мини-приложения «Моя Бронь» в мессенджере Telegram (далее – «Сервис») и заключает договор между Пользователем и оператором Сервиса. Оператором Сервиса является Общество с ограниченной ответственностью «Моя Бронь» (ООО «Моя Бронь»), зарегистрированное в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – «Оператор»). Пользователем является любое дееспособное физическое лицо, использующее Сервис для личных целей бронирования отелей (далее – «Пользователь»).

Запуская и используя Сервис, Пользователь подтверждает, что внимательно прочитал, понял и принимает условия настоящего Соглашения в полном объёме. Если Пользователь не согласен с какими-либо условиями, он обязан прекратить использование Сервиса. Соглашение является публичной офертой: начало использования Сервиса рассматривается как полное и безоговорочное принятие (акцепт) условий Соглашения Пользователем.

1. Описание предоставляемых услуг

1.1. Сфера услуг. Сервис «Моя Бронь» предоставляет Пользователям возможность онлайн-бронирования гостиниц и иных объектов размещения через интерфейс мини-приложения в Telegram. Оператор выступает посредником между Пользователем и выбранным отелем, обеспечивая передачу данных бронирования и подтверждение резерва. Фактические услуги проживания оказываются непосредственно объектом размещения (гостиницей), а Сервис предоставляет техническую возможность оформить такое бронирование удалённо.

1.2. Функциональные возможности. В рамках Сервиса доступны следующие основные функции для удобства Пользователя:

- **Поиск отелей.** Пользователь может искать отели или другие объекты размещения по названию, местоположению, датам проживания и другим фильтрам, получать информацию о доступности номеров и ценах.
- **Просмотр информации.** Сервис предоставляет подробную информацию об объектах размещения: описание отеля и номеров, фотографии, перечень удобств, правила проживания, условия оплаты и отмены брони.

- **Оформление бронирования.** Пользователь может забронировать выбранный номер в отеле на определённые даты. Для оформления брони может потребоваться указать необходимые данные (имя гостя, даты проживания, количество гостей и пр.). После подтверждения заявки Сервис генерирует бронирование и предоставляет Пользователю подтверждение (например, номер брони или ваучер).
- **Онлайн-оплата.** Если для выбранного тарифа требуется предоплата, Сервис может направить Пользователя к системе онлайн-оплаты. Оплата может проводиться через встроенную платёжную платформу Telegram или другие интегрированные платёжные сервисы. Оператор не сохраняет и не обрабатывает платёжные реквизиты самостоятельно, передавая их защищённым образом уполномоченному платёжному провайдеру.
- **Отмена и изменение брони.** Пользователь имеет возможность отменить ранее сделанное бронирование или внести изменения (при условии, что такие операции разрешены правилами тарифа отеля). Сервис отображает текущий статус брони и условия отмены/изменения, позволяя при возможности провести эти операции самостоятельно либо через обращение в службу поддержки.
- **Отзывы.** При наличии функционала отзывов Пользователь может оставить отзыв о проживании в отеле или о работе Сервиса. Оператор может модерировать публикуемые отзывы на предмет соответствия законодательству и правилам Сервиса.

1.3. Дополнительные функции. Оператор вправе вводить дополнительные возможности и сервисы для Пользователей (например, программа лояльности, накопление бонусов, поддержка через чат, подбор специальных предложений и др.). О введении новых функций или изменении существующих функций Оператор информирует Пользователей посредством обновления информации в Сервисе. Все предоставляемые функции предназначены для личного некоммерческого использования Пользователем с целью бронирования проживания для себя или иных лиц с их согласия.

2. Оператор сервиса

2.1. Юридический статус Оператора. Оператором мини-приложения «Моя Бронь» является ООО «Моя Бронь» – юридическое лицо, зарегистрированное по законодательству Российской Федерации. Оператор осуществляет управление и техническую поддержку Сервиса, отвечает за его работоспособность и соблюдение требований законодательства при обработке данных и оказании услуг бронирования.

2.2. Контактная информация. Оператор осуществляет взаимодействие с Пользователями преимущественно через интерфейс Сервиса в Telegram. Дополнительно, для связи с Оператором Пользователь может использовать следующие

контакты: электронная почта службы поддержки: support@moyabron.ru. Обращения Пользователей рассматриваются Оператором в разумные сроки.

2.3. Акцепт оферты. Настоящее Соглашение исходит от Оператора в качестве публичной оферты Пользователям. Действия Пользователя по использованию Сервиса (регистрация, поиск отелей, оформление бронирования и др.) рассматриваются как принятие условий оферты. Оператор, со своей стороны, предоставляет Пользователю услуги по бронированию при соблюдении Пользователем условий Соглашения.

3. Условия использования Сервиса

3.1. Технические требования. Для доступа к Сервису Пользователь должен иметь зарегистрированный аккаунт в мессенджере Telegram и устройство (смартфон, планшет или компьютер) с установленным актуальным приложением Telegram и доступом в интернет. Сервис оптимизирован для работы в последних версиях официального клиента Telegram; использование устаревших версий приложения или неофициальных клиентов может привести к некорректной работе функций. Пользователь самостоятельно обеспечивает работоспособность своего устройства и интернет-соединения. Оператор не несёт ответственности за невозможность использования Сервиса, вызванную несоответствием устройства Пользователя указанным требованиям или сбоями связи.

3.2. Доступность сервиса. Сервис предоставляется на условиях «как есть» («as is»). Оператор прилагает разумные усилия для обеспечения бесперебойной и корректной работы мини-приложения, однако не гарантирует абсолютного отсутствия технических сбоев и перерывов. Оператор вправе временно приостановить работу Сервиса для проведения технического обслуживания, обновления функционала или устранения неполадок. О запланированных технических перерывах Оператор, по возможности, предварительно уведомляет Пользователей посредством сообщений в Сервисе или иным способом.

3.3. Правила пользования. Пользователь обязуется использовать Сервис только в законных и разрешённых целях, соблюдая условия настоящего Соглашения и нормы применимого законодательства. При использовании Сервиса Пользователю запрещается:

- **Неправомерный доступ.** Пытаться обойти технические ограничения, вмешиваться в работу Сервиса, осуществлять взлом или иные действия, которые могут нарушить нормальную работу мини-приложения, серверов Оператора или связанных систем.

- **Несанкционированное использование.** Использовать Сервис каким-либо способом, не предусмотренным его обычной работой, в том числе запускать автоматизированные скрипты, ботов или иным образом перегружать инфраструктуру. Запрещается использовать Сервис для целей, не связанных с бронированием проживания (например, для рассылки рекламы, спама, осуществления мошеннических действий).
- **Противоправный контент.** Передавать через Сервис информацию и материалы, нарушающие права третьих лиц или требования закона (включая экстремистские материалы, оскорбления, клевету, информацию порнографического характера и т.п.). В случае, если Сервис позволяет оставлять отзывы или комментарии, Пользователь должен соблюдать нормы приличия и законодательства, не размещать запрещённый контент. Оператор вправе удалить либо отредактировать некорректный контент на своё усмотрение.
- **Сбойные действия.** Предпринимать какие-либо действия, способные привести к потере данных, сбою алгоритмов Сервиса или нанести иной вред Оператору, другим Пользователям, партнёрам Оператора (включая гостиницы) или третьим лицам.

3.4. Дополнительные условия использования. Пользователь понимает, что функциональность Сервиса частично зависит от работы внешних систем и сервисов (мессенджер Telegram, платёжные системы, базы данных партнеров-отелей и т.д.). При сбоях или изменениях со стороны таких внешних платформ некоторые возможности Сервиса могут быть ограничены. Оператор не несёт ответственности за ограничения в использовании, вызванные причинами, не зависящими от него (например, блокировка или ограничения Telegram на территории определённого государства, действия платёжных систем, форс-мажорные обстоятельства).

3.5. Связь с Пользователем. Пользователь соглашается получать сервисные сообщения от Оператора через Telegram (например, подтверждение бронирования, уведомления об изменении статуса брони, напоминания об заезде или отъезде, сообщения службы поддержки). Такие сообщения не являются рекламными и рассылаются исключительно в рамках предоставления услуг. При необходимости Оператор может использовать дополнительные способы связи, предоставленные Пользователем (например, электронную почту или телефон для экстренных уведомлений о бронировании).

4. Порядок регистрации и авторизации пользователей

4.1. Начало работы. Для начала использования Сервиса Пользователю необходимо открыть мини-приложение «Моя Бронь» через интерфейс Telegram. Факт запуска мини-приложения означает, что Пользователь прошёл авторизацию через свой Telegram-аккаунт. Дополнительная регистрация (создание отдельного аккаунта с

логином/паролем) в большинстве случаев не требуется, так как идентификация Пользователя происходит на основе данных его профиля Telegram.

4.2. Предоставление данных. При первом использовании Сервиса может потребоваться согласие Пользователя на передачу Оператору отдельных персональных данных из профиля Telegram – например, имени пользователя, уникального идентификатора и номера телефона, привязанного к аккаунту. Telegram отобразит запрос на разрешение предоставить эти данные мини-приложению; давая согласие, Пользователь тем самым передаёт указанные данные Оператору. Также в процессе бронирования Пользователю может потребоваться ввести дополнительные сведения, необходимые для оформления конкретной услуги (например, имя и фамилию гостя, адрес электронной почты для получения ваучера, предпочтения по размещению и пр.). Пользователь обязуется предоставлять достоверную, полную и актуальную информацию. В случае изменения важных данных (например, смены фамилии, телефона или других контактных данных) Пользователь при возможности обновляет их через Сервис либо уведомляет Оператора иным доступным способом.

4.3. Возраст и дееспособность. Использование Сервиса разрешено совершеннолетним и полностью дееспособным лицам. Запуская Сервис, Пользователь подтверждает, что достиг 18-летнего возраста (либо иного возраста, с которого в соответствии с законодательством возникает полная дееспособность) и обладает правом самостоятельно совершать бронирование гостиниц. Если Пользователь оформляет бронирование в интересах третьих лиц (например, членов семьи), он гарантирует, что обладает их согласием на предоставление необходимых персональных данных и оформление брони.

4.4. Безопасность аккаунта. Поскольку доступ к Сервису осуществляется через аккаунт Telegram, безопасность использования напрямую зависит от сохранности учетных данных Telegram. Пользователь несёт ответственность за конфиденциальность своих данных авторизации Telegram (номера телефона, кода подтверждения, пароля двухфакторной аутентификации и пр.). Любые действия, совершённые через аккаунт Пользователя в Telegram, считаются совершёнными самим Пользователем. В случае несанкционированного доступа к аккаунту Telegram или утраты устройства Пользователь должен немедленно принять меры для защиты аккаунта (сменить пароль, уведомить поддержку Telegram) и, при необходимости, уведомить Оператора, если существует риск неправомерного использования Сервиса от имени Пользователя.

4.5. Ограничение доступа. Оператор оставляет за собой право отказать в регистрации или использовании Сервиса конкретному Пользователю, если имеются основания полагать, что данный Пользователь нарушает условия Соглашения либо требования законодательства (например, ранее был заблокирован за нарушения, предоставляет

недостоверные данные, пытается получить несанкционированный доступ и т.п.). Также Оператор вправе заблокировать доступ Пользователя к Сервису (либо ограничить функциональность) в случае выявления нарушений Пользователем условий Соглашения, вплоть до полного прекращения предоставления услуг такому Пользователю. О намерении блокировки или отказа в обслуживании Оператор, при возможности, информирует Пользователя через доступные контакты или средствами самого Сервиса.

5. Сбор и обработка персональных данных

5.1. Персональные данные Пользователя. При использовании Сервиса Оператор осуществляет сбор и обработку персональных данных Пользователя в законе О персональных данных и иной применимой нормативно-правовой базой. Под персональными данными понимается любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (Пользователю), которую Пользователь сообщает Оператору при взаимодействии с Сервисом либо которая автоматически передается в процессе использования Сервиса. К персональным данным, обрабатываемым Оператором, в частности, могут относиться: имя и фамилия Пользователя (или гостя, для кого производится бронирование), номер телефона, учетное имя Telegram, адрес электронной почты, данные бронирования (выбранный отель, даты проживания, предпочтения по размещению), а также иная информация, которую Пользователь добровольно предоставляет о себе для получения услуг. В случае осуществления оплаты через Сервис к персональным данным может относиться часть платежной информации (например, последние цифры номера карты, статус оплаты), однако полные реквизиты оплаты обрабатываются защищенными платежными системами и обычно не сохраняются у Оператора.

5.2. Цели обработки данных. Оператор обрабатывает персональные данные Пользователя исключительно в целях обеспечения работы Сервиса и предоставления заявленных услуг, а именно:

- **Оформление и исполнение бронирования.** Использование предоставленных данных для поиска подходящих вариантов размещения, бронирования выбранного отеля от имени Пользователя, передачи необходимых данных о Пользователе (госте) представителям объекта размещения для исполнения услуги проживания.
- **Обратная связь и поддержка.** Использование контактных данных (телефон, Telegram-аккаунт, email) для связи с Пользователем по вопросам обслуживания: подтверждение брони, направление ваучера, уведомления об изменении статуса заказа, ответы на запросы в службу поддержки, решение спорных ситуаций.
- **Обработка оплат.** Предоставление данных платежному оператору для осуществления оплаты бронирования (в случае, если Пользователь выбрал тариф с предоплатой через Сервис). Оператор может передавать минимально необходимую информацию о заказе и Пользователе защищенному платежному

шлюзу (например, идентификатор заказа, сумму к оплате, имя плательщика) с соблюдением требований безопасности.

- **Улучшение сервиса.** Внутренний анализ данных о пользовании Сервисом (история поисков и бронирований, отзывы, частые запросы) для улучшения работы Сервиса, внедрения новых функций и повышения качества обслуживания. При этом для аналитических целей Оператор по возможности использует обезличенные данные, не позволяющие идентифицировать Пользователя.
- **Выполнение требований закона.** При необходимости Оператор может обрабатывать и хранить персональные данные для исполнения требований законодательства (например, хранения бухгалтерских документов, предоставления информации по законным запросам государственных органов, ведения журналов учета действий Пользователей согласно закону).

5.3. Согласие на обработку. Принятием условий настоящего Соглашения Пользователь свободно, своей волей и в своем интересе предоставляет Оператору согласие на обработку своих персональных данных в указанных выше целях. Согласие действует в течение всего периода использования Сервиса и последующего необходимого периода хранения данных. Пользователь вправе отозвать согласие на обработку персональных данных, направив соответствующее уведомление Оператору по электронной почте либо иным официальным каналам связи. Однако Пользователь понимает, что в случае отзыва согласия Оператор может оказаться не в состоянии продолжать предоставление услуг (например, если без необходимых данных невозможно оформить или поддерживать бронирование), и поэтому Пользователь должен прекратить использование Сервиса после отзыва согласия.

5.4. Хранение и защита данных. Оператор осуществляет хранение персональных данных в соответствии с требованиями законодательства РФ и принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователей от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также иных неправомерных действий третьих лиц. Данные хранятся на защищённых серверах; в случае хранения данных за пределами Российской Федерации (например, резервные копии или облачные сервисы) Оператор обеспечивает соблюдение условий трансграничной передачи данных согласно требованиям закона. Срок хранения персональных данных составляет не менее срока, необходимого для достижения целей обработки, либо установленного применимыми нормами (например, законодательством о бухгалтерском учёте, о рекламе и т.д.). По истечении такого срока либо по получении от Пользователя запроса на удаление данных (если их хранение более не требуется по закону), Оператор уничтожает или обезличивает персональные данные.

5.5. Передача данных третьим лицам. Оператор обязуется не разглашать и не передавать персональные данные Пользователя третьим лицам без согласия Пользователя, за исключением следующих случаев:

- Передача необходимой информации непосредственно выбранному объекту размещения (гостинице) для исполнения услуги бронирования и последующего заселения (например, имя гостя, даты бронирования, особые пожелания).
- Передача данных уполномоченным партнёрам Оператора, участвующим в предоставлении услуг Пользователю – в частности, платежным системам (для обработки оплаты), сервисам отправки уведомлений (для доставки электронных писем или SMS, если применимо) и иным организациям, которые вовлечены в процесс оказания услуг по бронированию. В таких случаях передается только та информация, которая необходима для выполнения конкретной задачи, и партнёры обязаны обеспечивать конфиденциальность переданных данных.
- По требованию закона – если Оператор обязан предоставить персональные данные Пользователя государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством (например, по запросу суда, правоохранительных органов и т.д.).
- В обезличенном виде – Оператор может передавать третьим лицам статистические или иные обезличенные данные, которые не позволяют идентифицировать Пользователя, в целях анализа и улучшения работы сервиса либо в маркетинговых целях.

5.6. Права Пользователя в отношении персональных данных. Пользователь имеет все права, предусмотренные законодательством о персональных данных, включая: право на получение информации об обрабатываемых Оператором персональных данных, право требовать уточнения (обновления, исправления) своих данных, блокирования или уничтожения данных, если они неполные, устаревшие, неточные или обрабатываются с нарушением законодательства, а также право на отзыв согласия, как указано выше. Для реализации своих прав Пользователь может направить Оператору соответствующий запрос в письменной форме или по электронной почте, указав свои идентификационные данные и суть требования. Оператор обязуется рассмотреть и выполнить обоснованный запрос Пользователя в сроки, установленные законодательством (как правило, не более 30 дней).

5.7. Политика конфиденциальности. В дополнение к положениям настоящего Соглашения, Оператор может утверждать отдельную Политику конфиденциальности (Политику обработки персональных данных), где подробно описываются все аспекты работы с персональными данными. В случае утверждения такой политики она будет опубликована доступным образом (например, на официальном сайте Оператора или внутри интерфейса Сервиса), и её положения будут применяться к обработке данных наряду с условиями Соглашения. При расхождении между текстом Политики конфиденциальности и настоящим разделом Соглашения, преимущественную силу имеют положения Политики конфиденциальности, поскольку она является специальным документом, посвящённым вопросам персональных данных.

6. Ответственность сторон

6.1. Ответственность Пользователя: Пользователь несёт ответственность за соблюдение условий настоящего Соглашения и требований законодательства при использовании Сервиса. В частности, на Пользователе лежит ответственность за:

- **Достоверность данных.** Предоставление точной, актуальной и полной информации при использовании Сервиса (регистрации, бронировании). Пользователь самостоятельно отвечает за последствия указания неверных или неточных данных (например, невозможность заселения в отель при несоответствии имени в брони документам, отказ в услуге из-за ошибочных контактных данных и пр.).
- **Соблюдение прав третьих лиц.** Гарантию того, что действия Пользователя в Сервисе (включая внесение данных третьих лиц для бронирования, публикацию отзывов и др.) не нарушают права и законные интересы этих третьих лиц. Если Пользователь вводит данные третьих лиц (например, бронирует отель на имя родственника), он подтверждает, что получил необходимое согласие этого лица на такие действия.
- **Нарушение правил использования.** Последствия любых действий, нарушающих правила пользования Сервисом, указанные в разделе 3.3 (неправомерный доступ, несанкционированное использование, размещение запрещённого контента и т.д.). В случае таких нарушений Пользователь может быть лишён доступа к Сервису, а также может нести ответственность, предусмотренную законодательством (административную, уголовную или гражданско-правовую) за причинённый ущерб.
- **Финансовые обязательства.** Оплату заказанных услуг размещения в соответствии с условиями бронирования. Если Пользователь оформил бронирование с обязательством последующей оплаты (онлайн или при заезде), он несёт ответственность за своевременное внесение оплаты согласно установленным тарифам и правилам отеля. В случае неуплаты или несвоевременной оплаты отель вправе отменить бронирование или отказать в заселении, при этом возможные штрафы (например, штраф за незаезд) также ложатся на Пользователя.
- **Использование аккаунта.** Все действия, совершённые через аккаунт Пользователя в Telegram. Если третье лицо получило доступ к аккаунту и совершило какие-либо действия в Сервисе, эти действия рассматриваются как совершённые Пользователем, и ответственность за них несёт Пользователь (за исключением случаев, когда доказано, что доступ получен вследствие уязвимости самой платформы, а не по вине Пользователя).

6.2. Ответственность Оператора: Оператор обязуется прилагать все необходимые усилия для надлежащего предоставления услуг, но несёт ответственность только в пределах, предусмотренных настоящим Соглашением и действующим законодательством. Оператор отвечает перед Пользователем исключительно за прямой доказанный ущерб, причинённый по вине Оператора в результате невыполнения своих обязанностей. Обязанности и ответственность Оператора включают:

- **Корректность бронирования.** Оператор отвечает за корректность обработки бронирования через Сервис, то есть за то, что данные, введённые Пользователем (или предоставленные ему для подтверждения), будут

надлежащим образом переданы в систему бронирования выбранного отеля. При успешном оформлении заявки Оператор предоставляет Пользователю подтверждение брони. В случае, если по вине Оператора бронирование не было осуществлено должным образом (например, вследствие внутреннего сбоя Сервиса заказ не был передан в систему отеля при том, что Пользователь получил подтверждение), Оператор обязан в кратчайшие сроки устранить проблему, проинформировать Пользователя и содействовать исправлению ситуации (организовать фактическое бронирование или предложить альтернативный вариант размещения). При невозможности выполнить бронирование, но при уже списанных денежных средствах, Оператор обеспечивает возврат уплаченных сумм Пользователю.

- **Конфиденциальность и защита данных.** Оператор несёт ответственность за сохранность и неразглашение персональных данных Пользователя, за исключением случаев, предусмотренных в разделе 5.5 (передача данных партнёрам для исполнения услуг или требованиям закона). В случае утечки персональных данных по вине Оператора, повлёкшей причинение вреда Пользователю, Пользователь вправе требовать возмещения документально подтверждённого прямого ущерба в порядке, установленном законодательством.
- **Сопровождение Пользователя.** Оператор стремится обеспечивать пользователям информационную поддержку: предоставлять актуальную и достоверную информацию об услугах, тарифах, наличии мест в отелях, условиях проживания. Однако такая информация (описания отелей, категорий номеров, рейтинги, наличие свободных мест и цены) во многом предоставляется самими объектами размещения либо партнёрскими системами бронирования. Оператор несёт ответственность за добросовестную передачу этой информации Пользователю, но не гарантирует её абсолютную актуальность на момент просмотра (отель может обновить данные о наличии мест или ценах). Окончательные условия предоставления услуг проживания подтверждаются Пользователю в момент оформления брони.
- **Ограничение ответственности.** Совокупная ответственность Оператора перед Пользователем ограничивается суммой сервисного вознаграждения, полученного Оператором от данного Пользователя (если Оператор взимает отдельное вознаграждение за услуги бронирования) либо суммой оплаты бронирования, фактически перечисленной Пользователем через Сервис, в той части, в которой указанная сумма была удержана Оператором. Во многих случаях услуги Сервиса предоставляются Пользователю без дополнительной платы (Оператор получает комиссионное вознаграждение от партнеров-отелей), поэтому ответственность Оператора перед Пользователем ограничена, насколько это допускается законом, суммами прямого ущерба. Оператор не несёт ответственности за упущенную выгоду, косвенные или непредвиденные убытки Пользователя, связанные с использованием Сервиса либо невозможностью его использования.

6.3. Обстоятельства, освобождающие от ответственности: Ни одна из Сторон не несёт ответственности за полное или частичное неисполнение своих обязательств, если это явилось следствием обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как стихийные бедствия, аварии на узлах связи или энергоснабжения, сбои в работе

интернета, военные действия, решения государственных органов, существенно затрудняющие или делающие невозможным исполнение обязательств. На время действия форс-мажорных обстоятельств исполнение обязательств по Соглашению приостанавливается. Сторона, ссылающаяся на форс-мажор, обязана уведомить другую Сторону о наступлении таких обстоятельств в разумный срок.

6.4. Особые условия ответственности: Оператор не является стороной договора о предоставлении услуг проживания между Пользователем и объектом размещения, а выполняет функцию агента (посредника) по бронированию. Поэтому Оператор не несёт ответственности за качество оказания услуг проживания самим объектом размещения (качество номера, соответствие описанию, санитарные условия, наличие заявленных удобств и т.п.), а также за односторонние действия отеля, такие как отмена брони отелем по собственным причинам. Тем не менее, Оператор окажет содействие Пользователю в урегулировании таких вопросов (передаче претензий Пользователя отелю, предоставлении контактной информации и имеющихся данных бронирования и т.д.). Все претензии по непосредственно гостиничным услугам (условия проживания, сервис в отеле) должны предъявляться Пользователем непосредственно исполнителю этих услуг (администрации соответствующего объекта размещения).

6.5. Блокировка и компенсации: В случае нарушения Пользователем условий Соглашения, Оператор вправе без предварительного уведомления ограничить или заблокировать доступ такого Пользователя к Сервису, аннулировать оформленные с нарушением бронирования, а при наличии причинённого ущерба – требовать от нарушителя возмещения убытков (в том числе компенсации затрат, штрафов, упущенной выгоды, которые возникли у Оператора вследствие противоправных действий Пользователя). Реализация Оператором права на блокировку или иные санкции не освобождает Пользователя от ответственности, предусмотренной Соглашением и законом.

7. Порядок отмены и изменения брони

7.1. Условия отмены бронирования. Условия отмены конкретного бронирования (возможность бесплатной отмены, размер штрафа за отмену после определённой даты, возможность изменения дат и т.д.) устанавливаются объектом размещения и доводятся до сведения Пользователя в процессе оформления брони. Сервис «Моя Бронь» отображает Пользователю применимые правила отмены до подтверждения бронирования. Подтверждая бронирование, Пользователь соглашается с условиями его отмены и изменениями.

- Если правилами тарифа предусмотрена **бесплатная отмена** до определённого времени, Пользователь вправе отменить бронирование через Сервис до наступления этого срока без штрафных санкций.

- Если отмена происходит **по истечении установленного срока бесплатной отмены** либо для тарифа изначально указано, что отмена невозможна (невозвратный тариф), при отмене бронирования Пользователю может быть начислен штраф (например, стоимость суток проживания или иной размер, указанный в правилах тарифа). Размер штрафа и условия его удержания отображаются при бронировании и повторно подтверждаются Пользователю при запросе отмены.
- **Неявка (no-show).** В случае, если Пользователь не заезжает в отель в указанный день и заранее не отменяет бронирование, это расценивается как незаезд. Правилами отеля может быть предусмотрено удержание штрафа за незаезд (в размере стоимости первой ночи или иной суммы). Пользователь соглашается, что в таком случае с него может быть списана соответствующая сумма, а оставшаяся часть брони аннулируется.

Для выполнения отмены Пользователю необходимо воспользоваться функционалом Сервиса (например, кнопкой «Отменить бронирование» или аналогичным действием в меню мини-приложения) либо обратиться в службу поддержки Оператора, указав детали брони. Сервис запросит подтверждение намерения отменить, и при согласии Пользователя отменит бронь в системах бронирования отеля. Пользователь получает уведомление о результате (успешная отмена, размер удержанного штрафа, если применимо). Денежные средства, подлежащие возврату при отмене (если оплата уже была внесена и часть суммы подлежит возврату), возвращаются тем же способом, которым была произведена оплата. Срок возврата может зависеть от правил платёжной системы или банка-эмитента карты и обычно составляет от нескольких рабочих дней до нескольких недель. Оператор со своей стороны инициирует возврат незамедлительно после подтверждения отмены и вычисления суммы возврата.

7.2. Изменение бронирования. Если Пользователю необходимо внести изменения в уже оформленное бронирование (например, поменять даты проживания, категорию номера, имя гостя или добавить услуги), он должен действовать в соответствии с правилами отеля и техническими возможностями Сервиса:

- **Через интерфейс Сервиса.** Некоторые изменения могут быть доступны для самостоятельного внесения Пользователем в мини-приложении (например, изменение времени прибытия или добавление комментария для отеля). Пользователь выбирает соответствующую опцию и вносит изменения. Сервис обработает запрос и, при возможности, внесёт коррективы в бронирование, о чём сообщит Пользователю.
- **Через поддержку.** В случаях, когда нужная опция недоступна автоматически (например, изменение дат проживания или количества гостей), Пользователь может обратиться в службу поддержки Оператора. Оператор проверит возможность изменения согласно правилам тарифа: некоторые тарифы/бронирования не допускают изменения, тогда может потребоваться отмена и новое бронирование. Если изменение возможно, Оператор осуществит его в системе бронирования отеля или через партнёрский канал и подтвердит Пользователю обновлённые данные брони. Пользователь может быть обязан

оплатить разницу в стоимости (если новая цена выше прежней) или дополнительные сборы, если они возникают при изменении. Если в результате изменения часть ранее уплаченных средств подлежит возврату (например, уменьшение срока проживания), Оператор организует возврат аналогично процессу при отмене, в соответствии с политикой отеля.

Любые изменения бронирования должны осуществляться **до** наступления даты заезда, в противном случае они могут расцениваться как незаезд или поздняя отмена с применением соответствующих штрафов. Пользователь несёт ответственность за своевременное обращение для изменения условий брони. Оператор не гарантирует возможность внесения изменений во всех случаях – решение зависит от правил отеля и наличия свободных мест на новые даты или другие запрашиваемые параметры. Если изменение невозможно, Пользователь может по своему усмотрению сохранить оригинальную бронь либо отменить её (при этом могут применяться штрафы согласно условиям тарифа).

7.3. Отмена/изменение по инициативе отеля или Оператора. В редких случаях может возникнуть необходимость отмены или изменения бронирования **не** по инициативе Пользователя, а по причине отеля или по решению Оператора: например, в случае овербукинга (перебронирования, когда в отеле нет свободных номеров, несмотря на подтверждение), технической ошибки в системе, либо если отель прекратил предоставление услуг. В таких ситуациях Оператор обязуется незамедлительно уведомить Пользователя о проблеме, предложить возможные альтернативы (перебронировать аналогичный вариант проживания на тех же датах, вернуть оплаченные средства или иное решение). Если отмена произошла по вине Оператора или отеля, Пользователю возвращается полная сумма оплаты (если была внесена предоплата) и никакие штрафы не взимаются. Оператор окажет содействие в подборе альтернативных вариантов размещения, однако Пользователь вправе отказаться от альтернатив и потребовать полный возврат средств.

8. Права интеллектуальной собственности

8.1. Объекты интеллектуальной собственности. Все объекты интеллектуальной собственности, доступные через Сервис, включая, но не ограничиваясь: программный код и компоненты мини-приложения «Моя Бронь», дизайн интерфейса, текстовое наполнение, базы данных, логотипы, товарные знаки, фирменное наименование «Моя Бронь», а также контент, предоставляемый Оператору партнёрами (описания и фото отелей и т.д.), защищены авторским правом, правом на товарные знаки и/или иными правами, принадлежащими законным правообладателям. Оператор действует на основании лицензий от соответствующих правообладателей.

8.2. Лицензия на использование Сервиса. Оператор предоставляет Пользователю личное, ограниченное, неисключительное и непередаваемое право (лицензию) на использование Сервиса и его функциональных возможностей **только** с целью бронирования отелей и иных услуг размещения для личных нужд Пользователя в соответствии с условиями Соглашения. Данная лицензия предоставляется на территории всех стран мира на период использования Сервиса (пока Пользователь имеет доступ к мини-приложению), и может быть отозвана Оператором при нарушении Пользователем условий Соглашения.

8.3. Ограничения для Пользователя. Никакие права на объекты интеллектуальной собственности Оператора или партнеров, кроме прямо предоставленных в пункте 8.2, не переходят к Пользователю в связи с использованием Сервиса. Пользователю запрещается совершать следующие действия в отношении программной и контентной части Сервиса:

- **Копирование и распространение.** Копировать, воспроизводить, распространять, извлекать из Сервиса информацию вручную или с помощью автоматических средств (парсинг), за исключением случаев, когда такое воспроизведение необходимо для личного использования функционала Сервиса. Например, Пользователь вправе сохранить информацию о своём бронировании (скриншот, ваучер) для собственных нужд, но не вправе массово выгружать или тиражировать контент Сервиса.
- **Модификация и обратная разработка.** Изменять, переводить, декомпилировать, дизассемблировать, осуществлять обратное проектирование (reverse engineering) или иным образом пытаться извлечь исходный код или данные Сервиса, а также создавать производные продукты или сервисы на основе Сервиса без письменного разрешения Оператора.
- **Коммерческое использование.** Использовать Сервис или его отдельные элементы (название, дизайн, контент) в коммерческих целях, не предусмотренных напрямую функционалом Сервиса, без согласия Оператора. Запрещается, в частности, перепродажа доступа к Сервису, использование Сервиса для оказания услуг третьим лицам на возмездной основе, размещение рекламы третьих лиц через функционал Сервиса (если такая возможность не предоставлена Оператором), а также любое иное коммерческое использование, выходящее за рамки личного применения.

9. Разрешение споров и применимое право

9.1. Применимое право. Настоящее Соглашение, а также все отношения между Пользователем и Оператором, вытекающие из использования Сервиса, регулируются законодательством Российской Федерации. Вопросы, не урегулированные прямо в тексте Соглашения, подлежат разрешению в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

9.2. Досудебный порядок. В случае возникновения споров, разногласий или претензий, связанных с выполнением условий Соглашения, Стороны примут меры к их урегулированию путём переговоров. Пользователю, считающему, что его права нарушены, рекомендуется обратиться в службу поддержки Оператора для разрешения ситуации. Официальная претензия может быть направлена Пользователем Оператору в письменном виде по электронной почте (указанной в разделе 2.2) или на почтовый адрес Оператора. В претензии следует изложить суть требования, приложить необходимые подтверждающие документы и указать контактные данные для связи. Оператор обязуется рассмотреть поступившую претензию и дать ответ по существу в срок не более 30 (тридцати) календарных дней с момента получения претензии, если иной срок не установлен законодательством.

9.3. Разрешение споров. Если спор не удалось урегулировать в добровольном порядке, он подлежит рассмотрению в судебном порядке по правилам подсудности, установленным законодательством РФ. Как правило, споры между Оператором и Пользователем (не являющимся потребителем) подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Оператора. Если Пользователь выступает в качестве потребителя, он вправе обратиться за защитой своих прав в суд по своему месту жительства или месту нахождения Оператора, в соответствии с действующим законодательством о защите прав потребителей. К отношениям по настоящему Соглашению не применяется право какой-либо иностранной юрисдикции.

9.4. Исполнение решений. В случае если компетентным судом будет установлено, что какое-либо положение настоящего Соглашения недействительно или не имеющее законной силы, это положение подлежит исполнению в максимальной степени, допускаемой законом, а остальные положения Соглашения сохраняют свою силу. Неосуществление Оператором своих прав или невыдвижение требований по настоящему Соглашению в случае нарушения Пользователем не означает отказа Оператора от таких прав в будущем.

10. Изменение условий Соглашения

10.1. Внесение изменений. Оператор вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящее Соглашение. Такие изменения могут быть обусловлены развитием функционала Сервиса, изменениями законодательства, а также изменением условий предоставления услуг. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента её размещения Оператором в Сервисе, если иное не оговорено дополнительно. Дата последнего обновления указывается в начале документа (при наличии технической возможности).

10.2. Уведомление и акцепт изменений. Оператор доводит информацию об изменениях до Пользователей одним или несколькими из следующих способов: размещение обновлённого текста Соглашения в интерфейсе мини-приложения (например, в разделе «О сервисе» или аналогичном), публикация на официальном сайте Оператора (если такой существует), отправка уведомления через мессенджер Telegram либо на адрес электронной почты (при условии, что у Оператора имеется email Пользователя). Пользователь обязан самостоятельно следить за актуальной

редакцией Соглашения. Продолжение использования Сервиса после вступления в силу новой редакции означает согласие Пользователя с внесёнными изменениями условий. Если Пользователь не согласен с новыми условиями, он должен прекратить использование Сервиса до даты вступления изменений в силу.

Заключительные положения: Пользователь подтверждает, что использует Сервис добровольно, по своей инициативе, и Оператор не предоставлял ему никаких гарантий или обещаний, помимо явно указанных в настоящем Соглашении. Настоящее Соглашение составлено на русском языке. В случае, если Сервис будет использован на иных языках и будут доступны переводы данного Соглашения, русскоязычная версия имеет преимущественную силу. Все вопросы и предложения по работе Сервиса могут направляться Пользователем Оператору по указанным контактам. Использование Сервиса после прочтения данного текста означает полное согласие Пользователя со всеми вышеперечисленными условиями.