

КОМПАНИЯ «ХЕСТИЯ ХОЛИДЭЙЗ»

ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

1. Хестия Холидэйз Лтд. («Компания») действует исключительно в качестве агента бронирования объектов недвижимости для проживания туристов и не несет ответственности в отношении всего путешествия, в частности, ни за какой ущерб, персональное увечье и т.д., полученное во время проживания на объектах, сдаваемых в аренду при участии Компании.
 - 1.1. Компания прилагает все усилия для того, чтобы информация об объекте недвижимости соответствовала текущей действительности. Вся информация подбирается добросовестно и Компания не несет ответственности за искажения в описании объекта и его оборудования, возникшим по независящим от нее причинам. Компания не несет ответственность за проблемы, возникающие в период проживания туристов на выбранном объекте недвижимости по независящим от нее причинам.

ПЛАТЕЖИ

2. Любое бронирование или заказ, размещенный Клиентом через вэбсайт Компании или другим образом, рассматривается в качестве предложения со стороны Клиента взять в аренду соответствующий объект недвижимости в соответствии с настоящими положениями и условиями. Все бронирования, произведенные через Компанию и все вопросы, возникающие в этой связи, рассматриваются в соответствии с законами Великобритании. Данный вэбсайт был разработан для использования в пределах Великобритании. Используя данный вэбсайт, Клиент соглашается, что любой диспут, возникающий между Клиентом и владельцем объекта недвижимости или Компанией будет рассматриваться в судах Англии в соответствии с английским законодательством.
3. Лицо, которое осуществляет бронирование от имени Клиента, принимает настоящие положения и условия в отношении всех сопровождающих лиц (члены семьи, группа и т.п.) и осуществляет все расчеты по платежам, причитающиеся со стороны Клиента. Совершая бронирование, Клиент гарантирует, что ему уже исполнилось 18 лет, и он имеет полномочия от всех совершеннолетних сопровождающих лиц, поименованных в Подтверждении Бронирования, совершать действия от их имени.
 - 3.1. После получения залогового депозита или полной суммы арендной платы, Компания высылает Клиенту Подтверждение Бронирования. Проживание на арендованном объекте недвижимости разрешается только лицам, поименованным в инвойсе. Клиент обязан проинформировать Компанию в течение 7 дней с даты, указанной на Подтверждении Бронирования, в случае каких-либо несоответствий и/или ошибок.
 - 3.2. Контракт между Клиентом и Компанией заключается в момент, когда Клиент оплатил залоговый депозит и/или полную сумму арендной платы и Компания выписала Подтверждение Бронирования. Все уточнения, сделанные по телефону, подтверждаются Клиенту в письменном виде.

4. Залоговый депозит составляет 30% от полной суммы арендной платы за соответствующий период. Минимальная сумма залогового депозита составляет 300 фунтов стерлингов. Оставшаяся сумма арендной платы должна быть уплачена не позднее 10 недель до даты предполагаемого заселения, которая указана на бланке Подтверждения Бронирования. Если Клиент осуществляет бронирование менее чем за 10 недель до предполагаемого заселения, тогда полная сумма арендной платы требуется к уплате в момент бронирования. Если все платежи не произведены к назначенной дате, Компания оставляет за собой право рассматривать данную ситуацию как отмену бронирования по инициативе Клиента и применить штраф за отмену бронирования в сумме до 100%, указанной в инвойсе, и в соответствии со шкалой, указанной в параграфе 15.
5. Компания не выдает напоминаний Клиенту. Несвоевременная оплата полной стоимости арендной платы является поводом для отмены бронирования Клиента и применения штрафных санкций. Компания оставляет за собой право рассматривать необеспеченные чеки как отмену бронирования и применять административные штрафы. Любой запрос на бронирование может быть отклонен по усмотрению Компании без указания причин до выписки Подтверждения Бронирования.

ЦЕНЫ

6. Опубликованные цены за аренду объектов недвижимости включают плату за газ, воду и электричество. Если не указано иначе, коммунальные платежи рассчитаны с учетом нормального потребления (электричество 8 kw в день). Превышение норм потребления электричества, газа и воды может повлечь дополнительные платежи, которые будут предъявлены к уплате Клиенту на месте владельцем недвижимости, управляющей компанией, или уполномоченным представителем Компании. В случае, если Клиент требует смены постельного белья более чем 1 раз в неделю, то взимается дополнительная оплата.
 - 6.1. Любые устные предложения цены не являются обязательными. Компания оставляет за собой право корректировки ошибок в опубликованных ценах до подтверждения бронирования.
 - 6.2. Следует иметь в виду: изменения и ошибки иногда возникают. Клиенту следует уточнять цену выбранного объекта недвижимости в процессе бронирования.

ПРИЕЗД И ОТЪЕЗД

7. Если заселение Клиента и сопровождающих его лиц происходит до 16.00, то может возникнуть ситуация, когда уборка арендованного объекта недвижимости еще не закончена и следует иметь такую ситуацию в виду. Компания требует, чтобы объект недвижимости был освобожден до 10.00 в день отъезда в связи с необходимостью произвести уборку до заезда следующих клиентов в этот день. При отъезде, Клиент и сопровождающие его лица обязаны вывезти все личные вещи, еду, освободить холодильники и морозильники, освободить все мусорные ведра, освободить посудомоечную машину, смыть в туалетах, помыть и разложить по местам всю кухонную утварь. Убедиться что все двери и окна закрыты и заперты, все кондиционеры выключены, входная дверь заперта, ключи помещены в сейф для ключей и комбинация шифра сейфа выставлена случайным образом.

РАЗМЕЩЕНИЕ

8. Объект недвижимости предназначается для размещения только того числа гостей, которое указано в Подтверждении Бронирования. Никто другой не имеет право размещаться там без предварительного письменного согласия Компании и дополнительной оплаты.
9. В случае, если Клиент, сопровождающие его лица или их гости нанесут ущерб какому-либо имуществу, находящемуся на арендованном объекте недвижимости, то стоимость ремонта, восстановления или замены будет удержана со страхового депозита (см. параграф 20 и 21). Соответствующие санкции будут применяться в случае утери или кражи какого-либо имущества.
10. По предварительной письменной заявке Клиента, Компания постарается удовлетворить специальные запросы и обеспечить дополнительные услуги, хотя никаких гарантий Компания дать не может, поскольку это не является частью контракта на бронирование.
11. В случае возникновения каких-либо проблем во время проживания, Клиенту следует уведомить Компанию. Если Компания не сможет разрешить проблему на месте, то она сохраняет за собой право связаться с владельцем недвижимости. В случае судебного разбирательства все претензии следует адресовать владельцу недвижимости, чьи детали будут надлежащим образом предоставлены Клиенту.
12. Хотя Компания и прилагает все усилия, чтобы рекламные материалы и описания соответствовали действительности, Компания не владеет представляемыми объектами недвижимости и поэтому не имеет возможности контролировать и отслеживать производимые владельцем изменения. Хотя изменения в объектах недвижимости не часты, Компания сохраняет за собой право изменять описание любого объекта недвижимости или услуг в любое время. В подобном случае Компания приложит все усилия, чтобы уведомить Клиента о произведенных изменениях до совершения бронирования. В любом случае, Компания не выплачивает никакой компенсации в связи с изменениями, произведенными на объекте недвижимости владельцем.

УСЛОВИЯ В ИНОСТРАННОМ ГОСУДАРСТВЕ

13. На Кипре обычаи, привычки и образ жизни может отличаться от таковых в стране проживания Клиента. Например: можно встретить домашних животных, домашний скот и диких животных в окрестностях жилища, а также производимый ими шум, запахи и помет. Насекомые (включая жалящих), пауки, грызуны могут проникать в жилище. Все эти местные условия полностью за пределами контроля Компании и за которые Компания не может нести ответственность. Отключения воды и электричества могут происходить время от времени без предварительного уведомления. Компания не может нести ответственность за технические проблемы, возникающие с оборудованием, бассейном, электроприборами в случае отключения электроэнергии. Бассейн и сад требуют постоянного обслуживания, и визиты обслуживающего персонала могут происходить без предварительно уведомления во время пребывания Клиента. Уведомления о церковных праздниках, фестивалях и местных мероприятиях и событиях не производятся автоматически и могут создать неудобства в виде повышенного шума и интенсивного дорожного движения. Ремонт или строительство дорог могут начаться в любой момент. Компания не может принимать на себя ответственность за какое-либо их перечисленных событий.

ИЗМЕНЕНИЯ И ОТМЕНА БРОНИРОВАНИЯ

14. Если Клиент желает внести изменения в произведенное бронирование, Компания сделает все возможное, чтобы найти компромисс. Для этого Клиенту следует направить в адрес Компании письменный запрос. Любое изменение, которое Компания производит, начинает действовать с момента, когда Клиенту направлено письменное подтверждение произведенного изменения. За каждое произведенное изменение с Клиента взимается 30 фунтов стерлингов административного сбора и дополнительные платежи, которые взysкивает поставщик услуг. Никакие изменения не могут быть произведены в сроки менее чем за 8 недель до приезда. Любое такое изменение будет означать отмену бронирования и влечет применение штрафа за отмену бронирования, как указано в параграфе 15.

Если Клиент не может осуществить поездку, тогда имеется возможность передать бронирование кому-либо другому, при этом:

а. Клиент подписывает письмо, уполномочивая Компанию произвести перевод бронирования;

б. Лицо, которому Клиент передает бронирование обязано согласиться с условиями переводимого бронирования;

в. Лицо, на которое переводится бронирование должно подтвердить Компании, что он/она принимает перевод бронирования и условия бронирования;

г. Компания взимает с Клиента плату в размере 25 фунтов стерлингов за каждый перевод бронирования для покрытия административных расходов. Эта сумма будет добавлена в новый инвойс;

д. Клиент остается ответственным за уплату любой недостающей суммы по новому Инвойсу в случае, если лицо, на которого переведено бронирование не оплачивает его;

е. Клиент не может осуществить перевод бронирования менее чем за 21 день до начала срока аренды. Если Клиент желает внести изменения в бронирование во время нахождения на отдыхе на арендуемом объекте недвижимости (смена объекта недвижимости, продолжительности и т.п.) то это не воспрещается и зависит от наличия возможностей у Компании. В этом случае любые дополнительные сборы или штрафы должны оплачиваться Клиентом на месте. Все изменения должны быть согласованы с Компанией в письменном виде, либо через местного представителя/агента или через головной офис Компании в Великобритании.

15. Если Клиент отменяет поездку или если кто-либо из сопровождающих лиц желает отменить бронирование, Клиенту следует направить в адрес Компании письменное заявление или факс и подписаться в нем за руководителя группы. Отмена будет считаться произведенной с даты, когда Компания получит уведомление Клиента в своем офисе. Ко всем отменам бронирования применяются штрафные санкции, который оплачивает Клиент. Штрафы представлены в таблице в процентном соотношении к полной сумме арендной платы

Больше 90 дней	30%
90-57 дней	50%

56 дней и меньше 100%

16. Если Компания вынуждена изменять или отменять подтвержденное бронирование Клиента, мы оставляем за собой право сделать это от имени владельца объекта недвижимости или других подрядчиков.

а. Большинство изменений незначительны, однако иногда возникает необходимость вносить значительные изменения. Компания оставляет за собой право внести необходимые изменения в случае форс-мажорных обстоятельств.

б. Если у Компании возникает необходимость вносить значительные изменения или отменять бронирование Клиента, Компания незамедлительно уведомляет Клиента, и в этом случае у Клиента есть следующие варианты:

а. принять предлагаемые Компанией изменения, или

б. принять альтернативные варианты размещения или близкий эквивалент по качеству и цене, или

в. отклонить предлагаемые варианты, в этом случае Клиент получает полное и быстрое возмещение уплаченных Компании сумм.

Клиенту следует сообщить Компании о своем решении в течение 7 дней от даты предложения. Если ответа от Клиента не поступает, Компания бронирует Клиенту альтернативный вариант.

с. Компенсация подлежит уплате по усмотрению Компании и следующим образом:

Больше 56 дней	0 фунтов на человека
55-43 дня	20
42-29 дней	30
28-15 дней	40
14 дней и меньше	50

Принимается в расчет максимальная стоимость первоначально забронированного размещения. На младенцев компенсация не выплачивается.

ФОРС-МАЖОР

17. Компания не выплачивает компенсации в случае:

а. Если изменения в бронировании произведены по причине военных действий или угрозы таковых, путчей, забастовок, террористической активности, производственных конфликтов, природных катаклизмов, пожара, эпидемии, угрозы здоровью, технических проблем на транспорте – происходящих за пределами контроля Компании и/или ее поставщиков; скопление людей в аэропортах, на станциях или в портах, отмена рейсов или изменения в расписания перевозчиков, сложные погодные условия и другие похожие события, возникающие за пределами контроля Компании.

б. Если отмена бронирования является результатом несвоевременной оплаты Клиентом.

в. Для тех Клиентов, которые осуществили бронирование по специальному предложению или в «последний момент» - маловероятно, но может возникнуть ситуация форс-мажор во время нахождения Клиента в арендованном объекте недвижимости. В таком случае Компания не производит никаких компенсаций Клиенту, если только Компания не получит компенсации от владельца недвижимости.

ПРЕТЕНЗИИ

18. Если Клиент желает заявить претензию:

а. Если претензия обоснована, то в первую очередь Клиенту следует обратиться к владельцу недвижимости/его агенту/управляющей компании или к Хестия Холидэйз.

б. Если они не в состоянии разрешить претензию, или Клиент испытывает проблемы с владельцем недвижимости или другим поставщиком, Клиенту следует обратиться в головной офис Компании в Великобритании и попросить содействия, чтобы решить вопрос на месте. Клиенту следует дать Компании возможность попытаться решить любые проблемы или жалобы в то время, когда Клиент находится в занимаемом объекте недвижимости. Клиент обязан сообщить Компании свой номер телефона и время, когда Компания может связаться с Клиентом. Если это мобильный телефон, то необходимо держать его включенным. Владелец недвижимости, обслуживающий персонал, ремонтные рабочие должны иметь доступ в объект недвижимости в случае возникновения проблем. Компания оставляет за собой право связаться с владельцем недвижимости в любое время в течение этого процесса, и Клиент должен согласиться встретиться с владельцем или другим поставщиком, чтобы обсудить любую ситуацию, которая может возникнуть. В случае, если после этого по мнению Клиента проблема остается неразрешенной, Клиенту следует связаться с головным офисом Компании еще раз, поскольку иначе будет считаться, что Клиент удовлетворен.

в. Клиент не может самостоятельно переехать в другой объект недвижимости без того, чтобы дать возможность головному офису Компании оказать содействие в разрешении претензии или проблем. Если Клиент все таки предпримет такие действия или откажется от внесения надлежащих поправок, то тем самым Клиент создает препятствия для осуществления своего права на компенсацию или возмещение.

г. Также, Клиент должен формально подтвердить свою претензию к Компании в письменном виде в течение 21 дня по возвращению с отдыха.

д. Компания рассматривает все замечания и/или комментарии, полученные только в письменном виде.

е. Компания не принимает никакую ответственность за претензию, которая не была заявлена в соответствии с данным параграфом.

СТРАХОВКА

19. Компания полагает, что страхование путешествия является неотъемлемой частью условий бронирования и Клиенту следует позаботиться о расширенном плане страхового покрытия, который включает как несчастный случай, так и

персональную ответственность. Компания оставляет за собой право требовать предъявления страхового полиса в любое время. Компания не принимает на себя ответственность за последствия путешествия Клиента без адекватной страховки. Пожалуйста, прочитайте внимательно условия страхового полиса. Это является ответственностью Клиента убедиться в том, что страховой полис адекватен для данного путешествия.

УЩЕРБ И ВОЗВРАТНЫЙ СТРАХОВОЙ ДЕПОЗИТ

20. Возвратный страховой депозит в размере 100 фунтов стерлингов за апартаменты, 175 фунтов стерлингов за дом и 250 фунтов стерлингов за виллу должен быть внесен за 2 недели до заселения Клиента и сопровождающих его лиц на забронированный объект недвижимости. Возвратный страховой депозит будет возвращен Клиенту, как лидеру группы, чье имя указано на Подтверждении Бронирования, в течение двух недель со времени отъезда из объекта недвижимости, при условии, что Компании не поступит информации о причиненном ущербе или порче имущества, или о том, что объект недвижимости был оставлен в очень грязном состоянии, и при условии, что ключи были оставлены в надлежащем месте. Компания оставляет за собой право удержать возвратный страховой депозит (полностью или частично) для покрытия ущерба, нанесенного во время проживания Клиента, включая дополнительные суммы за тех гостей, которые проживали на объекте недвижимости, но не были заявлены в Подтверждении Бронирования. Комиссия в размере 4% будет добавлена в счет в случае использования кредитной карты. Инвойс/квитанция об оплате будет предоставлена по запросу и только в том случае, если это представляется возможным.
21. В течение 24 часов по заселению в объект недвижимости Клиенту следует известить Компанию относительно обнаружения каких-либо неполадок, повреждений, недостачи имущества, в противном случае такой ущерб будет считаться причинным Клиентом и к нему будут применены штрафные санкции. Любой ущерб, причиненный Клиентом или третьей стороной, приглашенной Клиентом в объект недвижимости, является ответственностью Клиента. Ответственностью по данному параграфу будет являться стоимость замены, ремонта или восстановления, которая удерживается из страхового депозита. В случае, если сумма ущерба превысит сумму страхового депозита, Клиенту будет выставлен отдельный счет, который включает в себя также любые административные издержки и/или юридические расходы, связанные с данным прецедентом.
 - a. Сервисная компания или уполномоченный представитель на месте проверит объект недвижимости после отъезда Клиента и сообщит компании о возможном причиненном ущербе. Владелец недвижимости имеет право требовать от Клиента компенсации за любой ущерб, сумма которого превышает сумму страхового депозита. Следует иметь в виду, что в таком случае нам потребуется письменное разрешение от владельца недвижимости или его агента на возврат страхового депозита Клиенту.

СООТВЕТСТВИЯ В БРОШЮРЕ

22. Компания заботится о том, чтобы вся информация, представленная в брошюре, соответствовала действительности на момент публикации. Компания не несет

ответственности за изменения, произошедшие после публикации, или за информацию в отношении третьих сторон. Компания постарается информировать Клиента о любых неточностях или ошибках, о которых имеется информация. Некоторые временные изменения, а именно график обслуживания бассейна, оборудования, и т.п. не могут быть заранее предусмотрены. Расстояния и размеры являются приблизительными, а также некоторые предметы на фотографиях (мебель и т.п.) могут быть изменены, и быть не такими, как они представлены на фотографии. Поэтому Компания настоятельно рекомендует уточнять детали (включая цену) во время бронирования.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ

23. Хотя Компания и не контролирует ежедневную деятельность своих поставщиков, Компания принимает на себя ответственность за действия или бездействия своих сотрудников, субподрядчиков и местных агентов, действующих в соответствии с их договором найма за то, что оборудование или услуги, предоставляемые в рамках контракта, не соответствуют стандартам качества. К сожалению, в некоторых странах, местные стандарты не соответствуют таковым в стране проживания Клиента и не всегда в силах Компании применить свои стандарты в этих странах.
- a. Компания не несет ответственности в случае болезни Клиента, увечья и прочих состояний, если они не явились причиной действий или бездействий сотрудников Компании, агентов, поставщиков, субподрядчиков во время их рабочего времени. Об инциденте следует должным образом проинформировать поставщика и Компанию - во время нахождения на объекте недвижимости, и в письменном виде - в течение одного месяца после отъезда.
 - b. Также, Компания не несет ответственности, если Клиент остался неудовлетворен отдыхом или испытывает проблемы по причинам, не сообщенным во время бронирования.

НАДЛЕЖАЩЕ ПОВЕДЕНИЕ

24. Местная общественность ожидает от приезжих соблюдения определенных правил поведения – Клиент и сопровождающие его лица должны их соблюдать.
- a. Размещение, предлагаемое Компанией, подразумевает, что объект недвижимости будет оставлен чистым и опрятным в момент отъезда, весь мусор должен быть оставлен в надлежащем месте. Клиент несет ответственность за любой ущерб имуществу, причиненный им, и в этом случае об инциденте следует немедленно сообщить Компании, владельцу или их представителю, и в случае необходимости оплатить издержки. Клиент не имеет права переставлять мебель или оборудование без предварительного письменного согласия Компании или владельца. В случае если такое разрешение было получено, Клиент обязан вернуть всё в первоначальное положение до своего отъезда. Ни при каких обстоятельствах имущество, находящееся внутри помещения, не может быть выставлено на улицу.
 - b. Независимо от того, была ли включена стоимость за пользование кондиционерами в стоимость аренды, или оплачивается дополнительно,

кондиционеры могут включаться только во время нахождения проживающих в доме, при этом все двери и окна должны быть закрыты. Ни при каких обстоятельствах нельзя оставлять кондиционеры включенными во время отсутствия проживающих в доме.

- c. От Клиента требуется уважать покой соседей. По обоснованному мнению Компании или таковому любого уполномоченного агента, в случае если Клиент или кто-либо из сопровождающих его лиц ведет себя ненадлежащим образом и причиняет беспокойство или ущерб третьей стороне, Компания имеет право, без предварительного уведомления, требовать прекращения проживания таких лиц на занимаемом объекте недвижимости. В такой ситуации проживающий, причиняющей неудобства, будет вынужден покинуть объект недвижимости. Компания не несет никакой ответственности в отношении данного лица, включая его переезд и возмещение неиспользованной части размещения. Это является ответственностью Клиента обеспечить соблюдение правил поведения, и Клиент несет ответственность самостоятельно за покрытие возможных издержек, возникших в результате ненадлежащего поведения.

ПРОЕЗДНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

25. Оформление всех проездных документов является ответственностью Клиента. Компания предоставляет все необходимые документы, касающиеся объекта недвижимости, если это требуется для открытия визы Клиенту и ваучер.

ЗАЩИТА ИНФОРМАЦИИ И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

26. В процессе бронирования Компании необходимо получить от Клиента определенные персональные данные. Такие данные обычно включают имена и адреса участников группы, номера кредитных и дебетовых банковских карт и другую необходимую информацию, в зависимости от условий бронирования.
 - a. Компания обязуется не разглашать персональные данные, полученные в процессе оформления бронирования Клиента.

ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

27. Трансфер из аэропорта и в аэропорт не включен в стоимость аренды и может быть организован по отдельному запросу.
 - a. Клиент должен покинуть недвижимость до 10 утра в день отъезда. В случае, если есть необходимость оставаться в доме после этого времени, то это должно быть согласовано с Компанией и только при наличии подобной возможности.
 - b. Уборка будет производиться один раз в неделю и включает смену постельного белья и полотенец. Сверх этого, уборка производится за счет Клиента и оплачивается дополнительно.
 - c. Следует уточнять насчет возможности допуска животных на арендуемый объект недвижимости дополнительно.

УВЕДОМЛЕНИЯ

28. Владелец недвижимости или его представитель может посещать объект в любое приемлемое время дня.
- а. Информация на вебсайте Компании представляется достоверно насколько это возможно в период опубликования. Однако позднее, объекты могут быть переоборудованы или сняты с аренды, что происходит за пределами контроля Компании. Также Компания не несет ответственности, если арендованный объект недвижимости не отвечает определенным стандартам, предъявляемым Клиентом. Если Клиент рассчитывает получить определенные стандарты качества размещения и оборудования, то необходимо связаться с Компанией до осуществления бронирования.