

## Правила та умови бронювання

Загальні правила та умови користування автоматизованою платформою бронювання та надання послуг бронювання на веб-сайті <http://lviv.travel>

Ці Правила розроблені з метою правового врегулювання порядку використання гостями (клієнтами) автоматизованої платформи бронювання, надання послуг бронювання Громадською спілкою «Об'єднання Львівський Туристичний Альянс» (оператором) та готельними об'єктами (готелями) на веб-сайті <http://lviv.travel>, а також визначення обсягу прав та обов'язків клієнтів, оператора та готелів, врегулювання взаємовідносин між ними під час надання послуг бронювання на згаданому веб-сайті.

Клієнт, відвідуючи, переглядаючи або використовуючи веб-сайт і/або здійснюючи бронювання на ньому, визнає, що прочитав, зрозумів і погодився з нижченаведеними правилами.

Послуги бронювання, які надаються на веб-сайті за допомогою автоматизованої платформи бронювання, управляються і забезпечуються Громадською спілкою «Об'єднання Львівський Туристичний Альянс» (оператором) і надаються лише для особистого, некомерційного використання і споживання клієнтами відповідно до умов та положень, викладених нижче.

### 1. Терміни:

У цих Правилах нижченаведені терміни вживаються в такому значенні:

1.1. Веб-сайт – веб-сайт з доменним ім'ям <http://lviv.travel>, на якому розміщена автоматизована платформа бронювання.

1.2. Автоматизована платформа бронювання або платформа бронювання Deskline™ – комп'ютерна програма, права на використання якої надано її власником Громадській спілці «Об'єднання Львівський Туристичний Альянс» та за допомогою якої надаються послуги бронювання на веб-сайті.

1.3. Оператор – Громадська спілка «Об'єднання Львівський Туристичний Альянс», повноважний користувач автоматизованої платформи бронювання, який здійснює її адміністрування на веб-сайті та надає послуги бронювання.

1.4. Готельний об'єкт або готель – заклад, що надає послуги бронювання та послуги з тимчасового розміщення, інформація про який розміщується на веб-сайті.

1.5. Гість або клієнт – відвідувач веб-сайту, користувач автоматизованою платформою бронювання, якому надаються послуги бронювання.

### 2. Послуги бронювання та порядок їх надання

2.1. За допомогою веб-сайту оператор надає клієнтам он-лайн базу готельних об'єктів м. Львова.

2.2. Інформативні сторінки про готельні об'єкти наповнюються, змінюються, уточнюються, оновлюються та/або виправляються самими готельними об'єктами. Оператор не несе персональної відповідальності за достовірність даних, що розміщуються готелями, та за порушення прав третіх осіб, що виникають у зв'язку з таким розміщенням, на підставі встановлених в договірному порядку зобов'язань між оператором та готельними об'єктами. Готелі мають доступ до он-лайн-системи «Web Client» для наповнення, зміни, уточнення, оновлення і/чи виправлення інформації та несуть повну відповідальність за оновлення даних про ціни, наявність вільних номерів та іншої інформації, що відображається на веб-сайті.

2.3. Веб-сайт не є і не повинен розглядатися як рекомендація або схвалення на користь (якості, рівня послуг, умов або рейтингу) будь-якого із запропонованих готелів.

2.4. Послуги бронювання на веб-сайті надаються он-лайн, електронною поштою та, у разі необхідності, телефоном.

2.5. При здійсненні бронювання через веб-сайт клієнт вступає в прямі договірні відносини з готельним об'єктом. З моменту здійснення бронювання оператор діє виключно як посередник поміж клієнтом та готелем, передаючи деталі замовлення у відповідний готельний об'єкт і надсилаючи клієнту електронне підтвердження бронювання від імені такого готельного об'єкта.

2.6. Послуги бронювання на веб-сайті надаються лише для індивідуального, некомерційного використання. Будь-який відвідувач веб-сайту та/або клієнт не має права перепродавати, використовувати, копіювати, відстежувати, відобразити, завантажувати або відтворювати будь-яку частину контенту чи інформації, програмного забезпечення, продуктів або послуг, що надаються на веб-сайті, для будь-якої комерційної або конкуруючої діяльності чи мети.

### 3. Конфіденційність та обробка персональних даних клієнта

Здійснюючи бронювання на веб-сайті, клієнт надає згоду на обробку своїх персональних даних Громадській спілці «Об'єднання Львівський туристичний альянс», код ЄДРПОУ 38627056, у Базі персональних даних «Клієнти платформи бронювання Deskline™» (надалі – База персональних наданих), власником якої є Громадська спілка «Об'єднання Львівський туристичний альянс» (надалі – Володілець персональних даних), на наступних умовах:

#### 3.1. Мета обробки персональних даних у Базі персональних даних:

Забезпечення реалізації відносин у сфері бронювання та надання готельних послуг (послуг з тимчасового розміщення).

Цілі обробки персональних даних у Базі персональних даних:

- надання готельним об'єктам, що надають послуги з тимчасового розміщення, інформації про клієнтів – споживачів їхніх послуг, – необхідної для оформлення бронювання та подальшого розміщення таких гостей;
- виконання визначених чинним законодавством України гарантійних та інших зобов'язань перед гостями – споживачами готельних послуг;
- ведення статистики з питань користування гостями системою бронювання Deskline™;
- надання інформації гостям про готельні послуги;
- виконання вимог законодавства щодо захисту прав споживачів;
- виконання інших вимог чинного законодавства України.

3.2. Склад та обсяг персональних даних, що можуть бути включені до Базі персональних даних:

- прізвище, ім'я, по батькові, дата народження гостя;
- серія та номер паспорта гостя (внутрішнього – для громадян України, для виїзду за кордон – для іноземців);
- адреса проживання та/або реєстрації клієнта;
- інформація з платіжної картки гостя, необхідна для проведення розрахунку за бронювання/розміщення;
- час заїзду/виїзду гостя до/з готельного об'єкту;
- контактний номер телефону, електронна адреса гостя;
- перелік та контактні дані супроводжуючих осіб гостя, в т.ч. дітей

3.3. Строк зберігання персональних даних у Базі персональних даних

Персональні дані у Базі персональних даних зберігатимуться протягом строку, необхідного для досягнення зазначених вище мети та цілей обробки таких даних, але не менше 10 років. Персональні дані можуть бути знищені після закінчення строку зберігання або у випадках, передбачених чинним законодавством України.

3.4. Порядок поширення персональних даних

Персональні дані, зібрані Володільцем персональних даних до Базі персональних даних, можуть бути поширені (передані) ним з метою та цілями, зазначеними у пункті 3.1, готельним об'єктам (надалі - Розпорядники персональних даних), третім особам, яким Володільець персональних даних зобов'язаний надавати персональні дані споживачів відповідно до чинного законодавства (органи державної влади та місцевого самоврядування, уповноважені здійснювати контроль за

дотриманням прав споживачів тощо), а також правонаступникам Володільця персональних даних у випадку його реорганізації.

### 3.5. Порядок використання персональних даних та захист персональних даних

3.5.1. Персональні дані, зібрані до Базу персональних даних, використовуватимуться Володільцем персональних даних та готельним об'єктом – Розпорядником персональних даних, – виключно для мети та цілей, зазначених у пункті 3.1, відповідно до чинного законодавства України.

3.5.2. Використання персональних даних працівниками Володільця персональних даних здійснюватиметься відповідно до їхніх трудових обов'язків.

3.5.3. Володілець персональних даних та Розпорядник персональних даних вживатимуть необхідні організаційні та технічні заходи для захисту персональних даних від неправомірного доступу до них третіх осіб.

3.5.4. Володілець персональних даних та Розпорядник персональних даних здійснюватимуть з персональними даними дії, необхідні для мети та цілей, зазначених у пункті 3.1, в тому числі (але не обмежуючись цим):

- обробка повністю або частково в інформаційній (автоматизованій) системі та/або в картотеках персональних даних;
- збирання в обсязі, необхідному для мети та цілей, зазначених у пункті 3.1;
- реєстрація, накопичення, адаптація, використання, знеособлення відомостей;
- зберігання персональних даних протягом строку, зазначеного у пункті 3.3;
- знищення персональних даних після закінчення строку їх зберігання.

### 3.6. Порядок доступу до персональних даних

3.6.1. Доступ до персональних даних, зібраних Володільцем персональних даних у Базу персональних даних, здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

### 3.7. Права гостя як суб'єкта персональних даних

Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» суб'єкт персональних даних має право:

3.7.1. знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) Володільця чи Розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

3.7.2. отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3.7.3. на доступ до своїх персональних даних;

3.7.4. отримувати не пізніш як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

3.7.5. пред'являти вмотивовану вимогу Володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

3.7.6. пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних Володільцем та Розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

3.7.7. на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

3.7.8. звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого органу, або до суду;

3.7.9. застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

3.7.10. вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

3.7.11. відкликати згоду на обробку персональних даних;

3.7.12. знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

3.7.13. на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

3.8. Гість також погоджується надати Громадській спілці «Об'єднання Львівський туристичний альянс» згоду (дозвіл) поширювати (розповсюджувати, реалізовувати, передавати) його (гостя) персональні дані, зібрані нею, без повідомлення його про таке поширення, у випадку, якщо його персональні дані у межах зазначеного у пункті 3.2 цієї згоди складу та обсягу передаватимуться Громадською спілкою «Об'єднання Львівський туристичний альянс» з метою та цілями, зазначеними у пункті 3.1, готельним об'єктам – Розпорядникам персональних даних та/або третім особам, яким Громадська спілка «Об'єднання Львівський туристичний альянс» як Володілець персональних даних зобов'язана надавати персональні дані споживачів відповідно до чинного законодавства (органи державної влади та місцевого самоврядування,

уповноважені здійснювати контроль за дотриманням прав споживачів тощо), а також своїм правонаступникам у випадку її реорганізації.

3.9. Повідомлення про дії з персональними даними гостя, які Громадська спілка «Об'єднання Львівський туристичний альянс» як Володілець персональних даних зобов'язана надавати гостю як суб'єкту персональних даних відповідно до Закону «Про захист персональних даних», зобов'язується вручати гостю особисто в руки або направляти відповідно до вказаних гостем контактних даних.

#### 4. Тарифи та гарантія найкращої ціни

4.1. Усі ціни за місця розміщення вказані на веб-сайті за весь період проживання. За здійснення бронювання через веб-сайт жодна додаткова плата не стягується.

4.2. Готельний об'єкт встановлює на веб-сайті таку ж саму чи нижчу вартість своїх послуг, ніж на інших платформах бронювання.

#### 5. Інтернет-платіж

5.1. Якщо це можливо, деякі готельні об'єкти можуть запропонувати опцію (повністю або частково, відповідно до правил оплати послуг готельного об'єкта) оплатити бронювання безпосередньо в процесі бронювання через безпечний Інтернет-платіж (залежно від підтримки даної функції банком гостя). Безпечний платіж здійснюється через платіжну систему третьої сторони безпосередньо з кредитної/дебетової карти гостя або з банківського рахунку гостя на рахунок готельного об'єкта.

5.2. Готельний об'єкт має право відповідно до власних умов бронювання та ануляції преавторизувати кредитну карту клієнта.

#### 6. Ануляція замовлення.

6.1. Бронюючи номер у готелі, гість приймає та погоджується з порядком ануляції замовлення, правилами, які діють у разі незаїзду, і з усіма додатковими умовами і правилами надання готельних послуг готельним об'єктом, у тому числі з послугами та/або продуктами, що пропонуються в готелі (правила й умови надання готельних послуг можуть бути отримані у відповідному готелі).

6.2. Правила ануляції бронювання та дії у разі незаїзду містяться у електронному підтвердженні бронювання та залежать від обраного клієнтом періоду тимчасового розміщення та правил та умов готельного об'єкта.

6.3. Готельний об'єкт має право накладати на гостя штрафні санкції за ануляцію бронювання відповідно до умов, встановлених правилами надання готельних послуг відповідним готелем.

## 7. Подальша кореспонденція та зв'язок.

7.1. Завершуючи бронювання, гість погоджується отримати електронного листа (перед заїздом у готель) з інформацією про заброньовані ним послуги і певні дані та пропозиції, перелік подій в місті на обраний період тощо, що стосуються його бронювання, а також електронного листа (після виїзду з готелю) з проханням заповнити форму відгуків про готель та місто Львів.

7.2. У випадку виникнення технічних проблем із здійсненням бронювання, зокрема, неотримання підтвердження бронювання, збій системи при здійсненні бронювання тощо, гість звертається до оператора згідно з контактами, що розміщені на веб-сайті.

## 8. Рейтинг та відгуки гостей

8.1. Рейтинг готельних об'єктів на веб-сайті формується за допомогою незалежної системи на основі інформації, автоматично отриманої з інших веб-сайтів, на яких пропонуються послуги бронювання готелів. Ані оператор, ані готельні об'єкти не володіють жодним впливом на цей рейтинг.

8.2. Кожен гість і/або будь-який інший відвідувач веб-сайту може залишити відгук про готельний об'єкт на відповідній сторінці з інформацією про нього з метою інформування майбутніх клієнтів про рівень сервісу та якість готелю.

8.3. Оператор залишає за собою право адаптувати, відмовляти у розміщенні та видаляти відгуки на власний розсуд. Відгуки гостей використовуються оператором і/або третіми особами лише в дослідницьких цілях та не можуть використовуватись з метою формування будь-яких комерційних пропозицій, запрошень чи заохочень.

## 9. Відповідальність.

9.1. Оператор несе відповідальність тільки за пряму, дійсну шкоду, завдану гостю в процесі надання послуг бронювання на веб-сайті на підставі та згідно з чинним законодавством України.

9.2. Оператор не несе відповідальності за:

9.2.1. достовірність даних, що розміщуються готелями, та за порушення прав третіх осіб, що виникають у зв'язку з таким розміщенням;

9.2.2. якість готельних послуг, що надаються готельними об'єктами;

9.2.3. будь-яку шкоду, що виникла в результаті користування, неможливості скористатися або перерви в роботі веб-сайту;

9.2.4. будь-яку шкоду, що виникла в результаті помилок, необережних і/або умисних дій, в тому числі протиправних, гостя, готельного об'єкта та/або третіх осіб, що брали участь у процесі надання готельних послуг.

## 10. Права інтелектуальної власності

10.1. Увесь комплекс прав інтелектуальної власності на автоматизовану платформу бронювання належать компанії Feratel (Республіка Австрія).

10.2. Оператор володіє лише правами на використання автоматизованої платформи бронювання, що були надані йому компанією Feratel у договірному порядку.

## 11. Інші положення

11.1. Надання послуг бронювання на веб-сайті регулюється і здійснюється відповідно до законодавства України. Усі спори, що виникають на основі цих правил та у зв'язку з наданням послуг бронювання, у випадку їх невирішення шляхом переговорів, повинні розглядатися виключно в суді України згідно з підсудністю, що визначається законодавством України.

11.2. У випадку виникнення невідповідності цих правил законодавству України, в тому числі внаслідок внесення змін до останнього, застосовуються положення чинного законодавства України.