

Условия и политика конфиденциальности

УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ОТМЕНЫ БРОНИРОВАНИЯ

1. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ И СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

1.1. Настоящие условия применяются к бронированию размещения физическими лицами, если не существует специального договора или в условиях бронируемого ценового продукта не указано иного.

1.2. Отель имеет право воспользоваться специальными условиями, отличными от настоящих условий.

2. ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ ПРАВИЛ И УСЛОВИЙ

2.1. Правила действительны для лица (далее в тексте – Клиент) и владельца сайта <https://lembituhotel.ee/> (далее в тексте – система бронирования Hotel L`Embitu) Hotel L`Embitu OÜ и распространяются на правовые отношения при приобретении товаров и услуг с использованием системы бронирования гостиниц Hotel L`Embitu.

2.2. При приобретении товаров и услуг через систему бронирования гостиниц Hotel L`Embitu в дополнение к этим правилам и условиям применяются также законы и правовые акты Эстонской Республики.

2.3. Все денежные переводы в системе онлайн-бронирования должны совершать лица, достигшие 18 лет. Если денежный перевод осуществляет лицо, не достигшее 18-летнего возраста, лицу, которому принадлежит банковский счет или использованная платежная банковская карта, должно нести ответственность за такую сделку.

2.4. Hotel L`Embitu не продает алкогольные напитки лицам, не достигшим 18 лет. Гостиница оставляет за собой право запросить документ, удостоверяющий личность, и отказать в бронировании несовершеннолетнему лицу. Если несовершеннолетнее лицо совершило предоплаченную покупку, включающую алкогольные напитки, соответствующая сумма за алкогольные напитки будет возвращена на соответствующий банковский счет или платежную карту.

3. ЗАСЕЛЕНИЕ В ОТЕЛЬ

3.1. Номер отеля предоставляется клиенту в день заезда с 15:00, если не указано иное. Раннее заселение производится при возможности за дополнительную плату в размере 10 евро в час.

3.2. При регистрации заселения клиент должен предоставить администратору/работнику стойки регистрации:

a. Подтверждение бронирования или номер бронирования

b. Документ, удостоверяющий личность (имя и фамилия лица должны совпадать с именем и фамилией размещаемого лица, указанного в бронировании и на платежном средстве)

c. если бронирование было оформлено на имя другого лица, то должны совпадать сообщенные ранее имя и фамилия размещаемого лица и способ оплаты

3.3. Клиент обязан предоставить администратору службы приема данные кредитной карты в качестве гарантии за использование минибара и дополнительных услуг. При отсутствии кредитной карты администратор службы приема имеет право потребовать внесения депозита наличными в размере 50 евро за ночь. В случае отказа от внесения депозита наличными отель имеет право аннулировать бронирование размещения клиента.

3.4. Клиент обязан оплатить проживание и предварительно заказанные дополнительные услуги до получения номера в отеле. При необходимости с платежной карты, использованной при бронировании или регистрации в отель, списывается плата за расходы, возникшие во время проживания.

4. ЦЕНА

4.1. Все цены указаны в евро и включают налоги, установленные Эстонской Республикой.

4.2. Внимательно прочитайте информацию о выбранном тарифе. Некоторые тарифы предполагают предоплату. Если вы отменяете предоплаченный тариф, гостиница оставляет за собой право не возвращать предоплаченную сумму.

4.3. Если вы не выполнили предоплату за номер в гостинице, с вас будет удержана плата во время регистрации в гостинице. В гостинице допустимы расчеты наличными деньгами.

5. БРОНИРОВАНИЕ И ЕГО ПОДТВЕРЖДЕНИЕ

5.1. При бронировании необходимо сообщить имя и фамилию бронирующего лица, а также его контактные данные (адрес электронной почты или номер телефона), дату заезда и выезда. Ваше бронирование будет подтверждено только после того, как вы получите электронное письмо с подтверждением бронирования. Бронирования с промокодами – чтобы получить промо-код, вам нужно договориться с отелем лично. Все детали (название промо-кода, проверка, условия и т.д.) будут установлены лично между вами и отелем (эл. почта: reservations@lhotels.ee; телефон +372 6 996 400).

5.2. Если бронирующее отель лицо не размещается в отеле, необходимо сообщить дополнительно имя и фамилию размещающегося лица, а также способ оплаты и любую другую информацию, связанную с бронированием. С дополнительной информацией о хранении и использовании этих данных можно ознакомиться в нашей политике конфиденциальности.

5.3. Если отель не удержал залог на использование дополнительных услуг с платежной карты, он имеет право запросить залог при регистрации заезда.

5.4. Обязательства в отношении бронирования со стороны отеля возникают, когда факт бронирования был подтвержден в письменной форме по электронной почте и клиенту был направлен номер подтверждения бронирования.

5.5. Лица, не достигшие 18 летнего возраста, могут размещаться в отеле только в том случае, если сопровождающий их взрослый проживает в отеле в тот же период размещения.

6. ОТМЕНА, ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ, ВОЗВРАТ ДЕНЕГ

6.1. Возможны разные условия отмены бронирования, внесения изменений и возврата из-за различий в тарифах гостиницы или ценах на комплекты услуг гостиницы. Поэтому всегда внимательно читайте всю информацию о тарифах. Условия отмены, внесения изменений и возврата денег указаны в описании тарифа гостиницы или пакета услуг гостиницы в системе бронирования, на сайте. В случае отмены бронирования гостиница оставляет за собой право удержать/не вернуть уплаченную сумму.

6.2. Проживание в гостинице и/или пакет услуг гостиницы действительны на день осуществления бронирования. После завершения даты бронирования бронирование нельзя изменить, а также нельзя вернуть уплаченную сумму.

6.3. Чтобы внести изменения в бронирование, отмените предыдущее бронирование и выполните новое бронирование в системе бронирования на сайте гостиницы. Обратите внимание, что тип и/или цена номера могут отличаться в различные даты.

6.4. В случае отмены бронирования гостиница оставляет за собой право удержать/не вернуть уплаченную сумму.

6.5. В случае незаезда или поздней отмены бронирования гостиница оставляет за собой право взимать 100% стоимости первой ночи в качестве платы за отмену бронирования. Если гостиница несет какие-либо дополнительные расходы, связанные с бронированием, вы обязаны их возместить.

6.6. Точный срок отмены будет указан в электронном письме с подтверждением бронирования, после чего вы сможете отменить бронирование без платы за отмену. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с правилами гостиницы.

6.7. Гарантированный кредитной картой номер отеля сохраняется за клиентом забронированным до 18:00 дня заезда, указанного в бронировании, если иное не согласовано во время бронирования. В этом случае отель сохраняет забронированный за клиентом номер до 12:00 следующего дня. В случае неприбытия клиента отель имеет право списать стоимость первой ночи проживания с кредитной карты, предоставленной клиентом в качестве гарантии.

Если позднее прибытие не подтверждено кредитной картой и с клиентом невозможно связаться по предоставленным им контактными данным, отель имеет право отменить бронирование и продать номер другому клиенту после 18:00.

6.8. В случае отклонения от условий бронирования отель имеет право бесплатно отменить бронирование и вернуть любые предоплаты, если причиной отмены является тяжелое заболевание бронирующего или его близких, тяжкий несчастный случай, смерть или иное серьезное событие неожиданного характера.

7. ВЫСЕЛЕНИЕ ИЗ ОТЕЛЯ

7.1. В день выезда номер отеля должен быть освобожден не позднее 12:00, если не согласовано иное. Сдача номера производится на стойке регистрации отеля, сотрудник которой подтверждает, что клиент оплатил все возможные счета за дополнительные услуги. Позднее выселение возможно при наличии свободных номеров за дополнительную плату 10 EUR за час. Отель имеет право взимать дополнительную почасовую оплату согласно прейскуранту, если клиент не освободил номер в течение 30 минут после предусмотренного времени и не уведомил об этом администратора отеля.

8. ВЫСЕЛЕНИЕ ДО СОГЛАСОВАННОЙ ДАТЫ ВЫСЕЛЕНИЯ

8.1. В случае отъезда ранее установленной даты выселения, клиент обязан уведомить об этом отель накануне не позднее 18:00. В случае уведомления отеля о своем отъезде после 18:00, отель имеет право требовать уплаты согласованной в бронировании стоимости за неиспользованный период.

9. ПОВЕДЕНИЕ КЛИЕНТА В УЧРЕЖДЕНИИ РАЗМЕЩЕНИЯ

9.1. В отеле соблюдаются нормы поведения и правила внутреннего распорядка, с которыми можно ознакомиться на стойке регистрации.

В отеле соблюдаются все правила по обеспечению общественного порядка, сохранению спокойствия и предотвращению загрязнения, а также действует ночной покой с 23:00 до 06:00.

9.2. В случае нарушения ночного покоя (причинение беспокойства другим лицам в результате использования звуковых, световых, механических, электронных или других средств) или ненадлежащего поведения персонал отеля имеет право попросить клиента (-ов) покинуть отель и его территорию и пригласить при необходимости охранника или полицию. При выселении из отеля клиент обязан оплатить забронированное проживание и заказанные дополнительные услуги. В случае нарушения ночного покоя отель имеет право потребовать возмещения причиненного ущерба и взыскать штраф в размере 200 евро за каждый вызов в зависимости от степени нарушения.

9.3. Персонал отеля имеет право проверять электронные ключи-карты лиц, находящихся в отеле, и после 23:00 не допускать в номера отеля лиц, у которых нет ключа-карты или которые не зарегистрированы в отеле, т.е. с 23:00 в отеле могут находиться только клиенты, прошедшие регистрацию на стойке регистрации.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОТЕЛЯ ЗА ВАШЕ ИМУЩЕСТВО

10.1. В номере отеля есть сейф для хранения ценных вещей. Отель не несет ответственности за имущество, хранящееся в сейфе номера отеля, поскольку не имеет информации о вещах, положенных клиентом в сейф. Отель также не несет ответственности за вещи, находящиеся в принятом на хранение багаже и их содержимое.

10.2. Парковкой во дворе отеля разрешено пользоваться только клиентам, проживающим в отеле, или их гостям во время пребывания в отеле за дополнительную плату (20 € в день, зарядка электромобилей за дополнительную плату 10 € в день). Отель оставляет за собой право эвакуировать чужие автомобили или автомобили, представляющие опасность для людей, имущества или окружающей среды. Парковка оборудована камерами видеонаблюдения, но отель не несет ответственности за оставленные на парковке автомобили, а также за сохранность находящихся внутри них предметов.

11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА ЗА ПРИЧЕНЕННЫЙ УЩЕРБ

11.1. Клиент несет ответственность за любой ущерб (например, в результате курения, употребления алкоголя или наркотиков в номере отеля), причиненный умышленно или по неосторожности им самим или его гостями номеру или другим помещениям отеля, их мебели или оборудованию, а также другим клиентам отеля или их имуществу.

Отель имеет право удержать расходы, возникшие в результате причиненного номеру или другим помещениям отеля ущерба, связанные с устранением ущерба или покрытием других расходов, в соответствии с прейскурантом.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КЛИЕНТА ЗА ПРИЧЕНЕННЫЙ УЩЕРБ

12.1. Клиент несет ответственность за любой ущерб (например, в результате курения, употребления алкоголя или наркотиков в номере отеля), причиненный умышленно или по неосторожности им самим или его гостями номеру или другим помещениям отеля, их мебели или оборудованию, а также другим клиентам отеля или их имуществу.

Отель имеет право удержать расходы, возникшие в результате причиненного номеру или другим помещениям отеля ущерба, связанные с устранением ущерба или покрытием других расходов, в соответствии с прейскурантом.

13. ПРИОСТАНОВКА УСЛУГИ

13.1. Бронирование для группы клиентов или конкретного клиента может быть заблокировано или не принято, если клиент не соблюдает условия бронирования или если у поставщика услуг есть основания подозревать, что услуги отеля бронируются с целью совершения незаконных действий или способом, который может нанести вред отелям LHOTELS или третьим лицам.

14. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

14.1. Все персональные данные, используемые для бронирования в системе бронирования гостиниц на сайте, являются конфиденциальными и подпадают под действие требований закона «О защите персональных данных».

14.2. Hotel L`Embitu OÜ имеет право собирать персональные данные, предоставленные Клиентом. Hotel L`Embitu OÜ не будет передавать персональные данные третьим лицам без согласования и получения согласия Клиента, за исключением предусмотренных законом случаев.

14.3. Необходимые для обработки персональные данные – это информация, предоставленная Клиентом в момент бронирования (имя, фамилия, адрес, номер телефона, адрес электронной почты).

14.4. Данные банковской карты надежно хранятся в соответствии с установленными ИПЦ требованиями.

15. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ПО ОТНОШЕНИЮ К ГОСТЯМ

15.1. Если после получения подтверждения бронирования выясняется, что гостиница не может выделить вам забронированный номер, гостиница обязана предложить вам номер лучше или номер в соседней гостинице того же уровня без дополнительной платы.

16. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

16.1. Курение разрешено только в специально отведенных для этого местах. За курение в неразрешенных местах взимается штраф. Штраф за курение составляет 100 евро. В случае вызова спасательной службы в места, где курение запрещено, добавляется штраф в размере 100 евро.

16.2. Размещение домашних питомцев не разрешается. Отель имеет право наложить штраф в размере 100 евро и аннулировать забронированный номер, если клиент приносит в отель домашнего питомца.

17. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВИЛА/РАЗНОЕ

17.1. Все неопределенности и жалобы на покупку/бронирование в системе бронирования гостиниц на веб-сайте между Клиентом и Hotel L`Embitu должны быть решены путем переговоров. В случае, если решение не найдено, Клиент имеет право обратиться в Центр защиты прав потребителей. В случае жалоб и вопросов, которые не описаны в настоящих Правилах, применяются положения правовых актов Эстонской Республики.

Политика конфиденциальности

Для наилучшего обслуживания клиентов и для корректного исполнения договорных отношений, Hotel L`Embitu и компания EDHOTELS OU, предоставляющая систему онлайн-бронирования, собирают, хранят, публикуют, передают и обрабатывают данные клиентов в соответствии с законодательством и правовыми актами страны расположения.

Hotel L`Embitu не распространяет персональные данные клиента, предоставленные в системе онлайн-бронирования при оформлении и оплате заказа, третьим лицам без согласия клиента, кроме случаев, установленных законодательством.

Обрабатываемые персональные данные – данные, которые запрашиваются при оформлении заказа (имя, фамилия, номер телефона, адрес эл. почты).

При оплате заказа банковской картой безопасность защищена протоколом безопасности SSL, который гарантирует, что предоставляемая информация не может быть прослушана или изменена неуполномоченными лицами. Maksekeskus AS надежно хранит данные карты Клиента и никогда не передает их ни торговцам, ни третьей стороне. Доступность информации для коммерсанта ограничивается типом карты (напр., Visa или MasterCard) и последними двумя цифрами номера карты. Maksekeskus AS является отвечающим всем требованиям поставщиком сервиса PCI-DSS, который предлагает платежные решения, в том числе обменивает платежи через Visa и MasterCard, между торговцами на территории Европейского Союза и иными поставщиками услуг.

Данные банковских карт хранятся только через защищенное соединение SSL и ни у торговцев ни у третьих лиц нет доступа к полному набору данных. Если у отеля Hotel L`Embitu возникает необходимость в соответствии с условиями аннулирования, изменения заказа и возврата денег вернуть Клиенту оплаченную сумму, то для этого используется безопасная среда Maksekeskus AS.

Посредническая компания EDHOTELS OOO, предоставляющая систему онлайн бронирования, имеет право передавать персональные данные клиентов уполномоченным работникам Hotel L`Embitu с целью эффективного использования полученных персональных данных, чтобы предложить клиенту наилучшее обслуживание. Hotel L`Embitu отвечает за действия уполномоченных лиц, и уполномоченные работники полностью следят за правилами обработки личных данных отеля Hotel L`Embitu. Ответственный контролер Hotel L`Embitu, эл. Почта: reservations@lhotels.ee.

Сбор иных данных – при посещении системы онлайн бронирования так же собираются данные, которые не могут быть связаны напрямую с конкретным человеком (версия браузера; языковое предпочтение; месторасположения; время, проведенное на странице и пр.), это рассматривается это как общее поведение клиента Hotel L`Embitu в системе онлайн бронирования. Эти данные анализируются и используются для усовершенствования системы онлайн бронирования / услуги.

EDHOTELS OOO (посредническая компания и администратор системы онлайн бронирования) и Hotel L`Embitu хранят персональные данные в своих базах данных, и клиент имеет право в любое время обратиться к своим персональным данным и информации о выполненных им операциями. Мы сохраняем Ваши данные до тех пор, пока информация будет необходима для выполнения различных целей обработки данных, но не дольше, чем того требует законодательство страны нахождения отеля. Так же клиент имеет право потребовать изменения своих персональных данных в любое время, если данные были изменены или неточные. Для изменения/добавления или удаления данных просим связаться с отелем Hotel L`Embitu по адресу эл. Почты: reservations@lhotels.ee

Условия политики конфиденциальности персональных данных и их изменения – используя систему онлайн бронирования означает, что вы ознакомились с условиями и принципами и соглашаетесь с ними. Мы оставляем за собой право изменять основные условия политики конфиденциальности, сообщая об этом на вебсайте Hotel L`Embitu. По всем вопросам, касающимся политики конфиденциальности или обработки персональных данных или в случае иных вопросов, просим связаться с нами по эл. Почте: reservations@lhotels.ee.

Tiedot

Yhtiön virallinen nimi: Hotel Lembitu OÜ

Rekisterinumero: 14021856

ALV-tunniste: EE101864844

Osoite: Lembitu tn 12 Tallinn Harjumaa 10114, Estonia

Pankki: LHV

IBAN koodi: EE907700771003593364

SWIFT koodi: LHVBE22

Puh: +372 6 996 400

E-posti: reservations@lhotels.ee

Kotisivu: <https://lembituhotel.ee/>