

Основные правила для собственников

Мы ожидаем, что владельцы жилья будут придерживаться наших правил в следующих областях, чтобы обеспечить комфортное и безопасное проживание для гостей:

- Обязательство по бронированию
- Своевременное общение
- Точность информации в объявлении
- Чистота в жилье

Владельцы также должны поддерживать высокие оценки в отзывах, так как гости ожидают стабильного уровня качества и используют отзывы для обмена своими впечатлениями.

Подробнее о правилах:

Положительные отзывы

Объявления должны иметь высокий общий рейтинг отзывов и избегать слишком низких оценок. Мы заметили, что владельцы, получающие отличные отзывы, обычно сосредоточены на четырех вещах: обязательство по бронированию, своевременное общение, точность информации в объявлении и чистота.

Обязательство по бронированию

Владельцы должны подтверждать бронирования и обеспечивать надежное прибытие гостей.

- **Отмены:** Владельцы не должны отменять подтвержденные бронирования, если это не зависит от них. Даже в этих случаях, владельцы должны сделать все возможное, чтобы отменить бронирование заблаговременно и связаться с [Livin.kz](#), если им нужна помощь.
- **Прибытие:** Владельцы должны обеспечить гостям удобный доступ к жилью при прибытии (например, предоставить точные инструкции, актуальный код от ключа и т.д.) и на протяжении всего пребывания.

Своевременное общение

Владельцы жилья или их представители должны оперативно отвечать на вопросы гостей, включая непредвиденные вопросы, которые могут возникнуть до и во время пребывания.

Мы понимаем, что у владельцев много обязанностей и их время ценно. Время ответа, которое считается приемлемым, может зависеть от конкретных обстоятельств, например, от характера запроса гостя и этапа его поездки.

Например, если гость задает вопрос о жилье:

До начала проживания:

- Если до прибытия остается более пяти дней, владельцы должны ответить гостям в течение трех дней с момента получения сообщения. В это время гости, скорее

всего, свяжутся с вами для получения дополнительной информации, чтобы спланировать свою поездку.

Во время прибытия и проживания:

- Ближе к времени прибытия или если во время пребывания возникла проблема (например, не хватает ключей, проблемы с доступом к жилью и т.д.), очень важно быстро отвечать на сообщения гостей. В эти моменты владельцы должны отвечать в течение 1 часа на сообщения гостей, полученные в дневное время. В нерабочее время Livin.kz может оказать немедленную помощь гостям, столкнувшимся с проблемой во время поездки, если владелец не отвечает.
- В остальное время: Когда гость связывается с вами во время пребывания или в течение пяти дней после прибытия, лучше отвечать в течение 12 часов на сообщения гостей, полученные в дневное время. Это связано с тем, что если до прибытия остается менее пяти дней, гости могут уже начать свою поездку и могут нуждаться в подтверждении окончательных деталей, таких как инструкции по прибытию или местоположение жилья.

Точность объявления

На странице объявления при бронировании должно быть точное описание жилья, а также особенностей и удобств, доступных в жилье с момента прибытия до момента отъезда, включая:

- **Детали бронирования:** Владельцы должны менять детали подтвержденного бронирования (даты, цена и т.д.) только с согласия гостя.
- **Местоположение:** Информация о местоположении (координаты, адрес и т.д.) на странице объявления должна быть точной. На странице объявления также должна быть указана любая информация о окружающей среде, которая может влиять на уровень шума.
- **Тип, размер и приватность:** На странице объявления должно быть точно описано, какой тип жилья предлагается (отдельная комната, целое жилье и т.д.), характеристики жилья (количество спален, размер кроватей и т.д.) и уровень приватности (наличие управляющего недвижимостью на месте, других гостей и т.д.).
- **Жилье:** Предоставленное жилье должно соответствовать тому, какое было забронировано, а фотографии и описание на странице объявления должны точно отражать предоставленное жилье. Владельцы должны заменить одно жилье на другое только в случае, если у них есть предварительное согласие гостя, и гость принял запрос на изменение поездки.
- **Удобства и правила дома:** На странице объявления должны быть указаны соответствующие правила дома и точно представлены все доступные удобства (джакузи, кухня, спортзал и т.д.) и услуги, предлагаемые в объявлении. Если в объявлении указаны "основные удобства", все удобства из этого списка должны быть доступны для гостей. Если есть ограничения на доступ к удобствам, они также должны быть полностью указаны на странице объявления (например, бассейн, который доступен только в определенные часы или месяцы года).

Чистота в объявлении

Все предлагаемые для аренды объекты должны быть чистыми и безопасными для здоровья гостей до их прибытия.

- **Здоровье и безопасность:** В объявлениях не должно быть ничего, что может представлять угрозу для здоровья (например, плесень, вредители и т.д.).
- **Чистота:** Владельцы должны предоставлять жилье, соответствующее высоким стандартам чистоты (без пыли, шерсти домашних животных, грязной посуды и т.д.).
- **Прием гостей:** Владельцы должны проводить уборку между каждым проживанием (стирать белье, выносить мусор, пылесосить/протирать поверхности и т.д.).

Жалобы на нарушения

Livin.kz рекомендует гостям незамедлительно сообщать о нарушениях этих правил. Если гость столкнулся с подозрением или фактическим нарушением этих основных правил, мы просим его:

- Связаться с владельцем: Владелец - это тот, кто лучше всего подходит для быстрого решения проблем.
- Задokumentировать проблему в переписке на Livin.kz, на фотографиях и т.д.
- Если владелец не может решить проблему, связаться с нами, чтобы сообщить о проблеме напрямую или запросить возврат через Центр решения проблем.
- Оставить честный отзыв, чтобы владелец мог улучшить свои услуги для будущих гостей.

Соблюдение правил владельцами

Мы стремимся обеспечить соблюдение этих основных правил. При нарушении правил Livin.kz попытается связаться с владельцем, чтобы выяснить, что произошло.

Меры, которые мы можем принять, включают информирование владельцев о этих правилах и выдачу предупреждений. При поступлении сообщений о повторных или серьезных нарушениях основных правил, владельцы или их объявления могут быть приостановлены или удалены с платформы.

В зависимости от характера нарушения, Livin.kz может также принять другие меры, такие как отмена предстоящего или активного бронирования, возврат средств гостю из выплаты владельца и/или требование к владельцам предоставить доказательства того, что они решили проблемы, прежде чем они смогут возобновить прием гостей.

Кроме того, владелец, который отменяет подтвержденное бронирование или признан ответственным за отмену, может столкнуться с дополнительными последствиями в соответствии с [Правилами отмены бронирования владельцем](#). Livin.kz может отказаться от сборов за отмену, а в некоторых случаях и другие последствия, если владелец отменяет бронирование по причинам, не зависящим от владельца.

Обжалование нарушений

Владельцы могут обжаловать решение в соответствии с правилами, связавшись со [службой поддержки](#) или перейдя по ссылке, которую мы предоставляем, чтобы начать процесс апелляции. При рассмотрении апелляции мы учтем любую дополнительную информацию, которую предоставляет владелец, такую как новая или исправленная

информация, нарушение Политики в отношении отзывов или другие соответствующие обстоятельства, связанные с нарушением правил.