

Правила повторного бронирования и возврата средств на Livin

Эти Правила устанавливают порядок возврата средств и предоставления помощи при повторном бронировании в случае, если Собственник отменяет бронирование или если возникает какая-либо иная проблема, влияющая на пребывание гостя.

Действия при отмене бронирования Собственником до прибытия гостя

Если Собственник отменяет бронирование до прибытия гостя, последний автоматически получает полный возврат средств. При отмене бронирования Собственником за 30 дней до даты прибытия гостя и обращении последнего к Livin, мы оказываем поддержку в поиске альтернативного жилья со схожими или лучшими условиями.

Действия при возникновении других проблем

Гости должны сообщить о любых проблемах в течение 72 часов с момента их обнаружения. Если после проверки Livin признает, что проблема действительно существует и она негативно сказалась на пребывании гостя, мы предоставляем полный или частичный возврат средств. Кроме того, в зависимости от ситуации, мы можем предложить помощь в поиске альтернативного размещения.

Типы проблем, рассматриваемые в рамках данных Правил

Термин «**Проблема**» применяется в следующих контекстах:

- Отмена бронирования Собственником до прибытия гостя.
- Невозможность получить доступ к забронированному жилью.
- Непредставленная информация о присутствии Собственника, других людей или животных во время пребывания гостя.
- Проблемы с жильем, такие как:
 - Несоответствие уборки или антисанитарное состояние.
 - Наличие угроз для безопасности или здоровья.
 - Наличие вредителей.
- Значительные неточности в объявлении, включая:
 - Неверный тип жилья или количество комнат.
 - Неправильное указание местоположения.
 - Отсутствие или неисправность основных удобств или оснащения, описанных в объявлении.

- Гости, столкнувшиеся с указанными или иными проблемами на территории Республики Казахстан, могут рассчитывать на полную поддержку со стороны Livin.

О претензиях

Если гость столкнулся с Проблемой и хочет воспользоваться помощью в повторном бронировании или оформлении возврата, ему следует направить претензию, связавшись с нами. Срок подачи претензии составляет 72 часа после выявления Проблемы, и она должна быть подтверждена соответствующими доказательствами, такими как фото или подтверждение от Собственника. Мы рассмотрим предоставленные доказательства и определим наличие Проблемы.

Воздействие на Собственников

Если Собственник отменяет бронирование или появляется другая Проблема, влияющая на бронирование, выплата Собственнику либо не производится, либо уменьшается на величину возврата гостю. Мы приложим все усилия, чтобы получить отзыв от Собственника по поводу претензии гостя. Собственники имеют право оспорить Проблему, связавшись с нами.

Дополнительная информация

Правила применяются ко всем бронированиям, сделанным начиная с даты их вступления в силу. Если они применимы, то имеют приоритет перед стандартными условиями отмены бронирования. Перед подачей претензии гостю рекомендуется связаться с Собственником и попробовать разрешить вопрос напрямую. Гости могут также запросить возврат у Собственника через наш **Центр решения проблем**. Мы в праве изменить сумму возврата или скорректировать стоимость при повторном бронировании в соответствии с нашими Правилами, учитывая возврат или компенсацию, предоставленные Собственником.

В случае помощи с повторным бронированием, мы можем оплатить часть стоимости нового жилья или предоставить гостям возможность использовать оплаченную сумму отмененного бронирования при новом бронировании. Кроме того, гостям может быть предложен бонус на следующее проживание вместо возврата денег.

Если гость может доказать, что не смог своевременно сообщить о **Проблеме**, мы будем готовы рассмотреть претензию, даже если она подана с опозданием. Проблемы, вызванные самим гостем, его спутниками или питомцами, не рассматриваются в рамках этих **Правил**. Любые попытки мошенничества при подаче претензии могут привести к блокировке аккаунта.

Наши решения по этим Правилам являются окончательными. Однако это не влияет на другие права гостя или Собственника по закону. Обе стороны сохраняют за собой

право на судебное разбирательство. Эти Правила не являются страховкой, и никакие страховые взносы не были уплачены.