

## **Правила бронирования номеров в ГК «Гранд отель»**

**Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.1997г. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», действующим законодательством РФ, а также Уставом предприятия и действующими Положениями на предприятии (далее Отель).**

### **1. Порядок бронирования номеров в Отеле.**

1.1. Бронирование номера осуществляется путем направления в Отель заявки:

- а) с сайта Отеля; б) по электронной почте; в) по телефону;
- г) непосредственно в Отеле у администратора.

1.2. При поступлении заявки, Отель присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при переписке между Отелем и Гостем.

1.3. Заявки на бронирование номеров принимаются круглосуточно. Для обеспечения гарантированного бронирования, Отель рекомендует заявки на бронирование номеров направлять не позднее, чем за 8 дней до даты предполагаемого заезда Гостя.

1.4. Отель, не позднее 1 (одних) суток с момента получения заявки на бронирование, подтверждает Гостю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование, Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа, Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю по электронной почте или по телефону, указанному Гостем в заявке на бронирование.

1.5. С момента подтверждения Отелем заявки на бронирование и ее направления Гостю, указанный в подтвержденной заявке номер считается предварительно забронированным.

1.6. Одновременно с подтверждением заявки на бронирование, Отель направляет в адрес Гостя счет на оплату. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу Отеля. В дальнейшем, эта сумма включается в оплату номера за первые сутки проживания.

2. Правила заезда гостей, расчетный час.2.1. Заезд Гостей производится с 12:00 часов, согласованного сторонами в сообщении о

подтверждении бронирования дня заезда. Расчетный час – 12:00 часов дня отъезда.

2.2. В момент заезда Гость предъявляет дежурному администратору Отеля сообщение о подтверждении бронировании номера, предоставленное Отелем, платежный документ, подтверждающий оплату счета, выставленного Отелем, паспорт, свидетельство о рождении (для детей).

2.3. Бронирование номера сохраняется за Гостем до 07:00 часов следующих суток за днем заезда.

2.4. В случае неприбытия Гостя к 07:00 часам следующих за днем заезда суток, бронь аннулируется. В случае прибытия гостя после 07:00 часов, его размещение в Отеле производится в порядке общей очередности и при наличии свободных мест. В случае неприбытия Гостя к 07:00 часам следующих за днем заезда суток, с Гостя взимается штраф в стоимости проживания за одни сутки в номере заказанного типа.

### **3. Цены на услуги Отеля.**

3.1. Стоимость оказываемых Гостю услуг Отеля указывается в сообщении о подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в сообщении о подтверждении бронирования.

3.2. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля.

3.3. При размещении Гостей с детьми до 5 лет дополнительная плата 200 руб.

### **4. Порядок оплаты.**

4.1. Услуги Отеля по усмотрению Гостя могут быть оплачены одним из следующих способов:

4.1.1. В безналичном порядке путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет Отеля;

4.1.2. За наличный расчет в кассу Отеля.

4.2. В любом случае, независимо от выбранного Гостем способа оплаты услуг Отеля, счет отеля за первые сутки проживания и бронирование

подлежит оплате в безналичном порядке. При дальнейшем проживании эта сумма включается в оплату номера за первые сутки проживания.

4.3. Обязательство Гостя по оплате услуг Отеля считается выполненным в момент зачисления соответствующих денежных средств на расчетный счет или в кассу Отеля.

4.4. В случае нарушения Гостем установленных сроков оплаты, бронь с номера автоматически снимается.

## **5. Отказ от бронирования.**

5.1. В случае отказа Гостя, от подтвержденного Отелем бронирования, письменное уведомление о такой отмене, должно быть направлено Гостем в Отель по электронной почте не позднее, чем за 24 часов, до официально установленного Отелем часа заезда (12:00) Гостя в Отель. В случае нарушения указанного условия, с Гостя взимается штраф в размере суточной стоимости проживания в номере заказанного типа и бронирования.

5.2. Если Гость бронировал номер Отеля на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Гость обязан предупредить Отель об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Отеля. В противном случае, с Гостя удерживается сумма равная суточной стоимости проживания в номере.

## **6. Порядок возврата предоплаты.**

6.1. В случае отказа Гостя от бронирования номера и направления соответствующего письменного уведомления об отказе на электронный адрес Отеля в срок не позднее, чем за 24 часа до официально установленного Отелем часа заезда (12:00) Гостя в Отель предоплата Гостю возвращается в полном объеме за проживание и удержанием суммы за бронирование.

### **6.2. Во всех иных случаях предоплата не возвращается.**

## **7. Форс-мажорные обстоятельства.**

7.1. В исключительных случаях, Отель оставляет за собой право замены предварительно забронированного номера на номер равного или более высокого класса, без изменения стоимости размещения или полный возврат предоплаты клиенту. При этом Отель незамедлительно информирует клиента о произведенной замене или возврате предоплаты.