



г. Сухум, респ. Абхазия, ул. Казачья, пр. 1, дом 30

Горячая линия: 8 (800) 551-65-62

E mail: info@grace-aquavilla.ru

Сайт: www.grace-aquavilla.ru

## **ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ОТЕЛЕ «ГРЕЙС АКВА ВИЛЛА»**

### **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, предоставления и оплаты услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла». Настоящие правила разработаны в соответствие с Гражданским кодексом Российской Федерации, в соответствии с законом РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

### **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ**

«**Бронирование**» - предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице или ином средстве размещения Потребителем;

«**Гарантированное бронирование**» - бронирование номера с подтверждением о том, что Исполнитель гарантирует Потребителю или его представителю заселение в забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им воспользоваться в случае неявки в Отель.

«**Отель**» - средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс (здание; часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

«**Исполнитель**» - индивидуальный предприниматель, предоставляющий потребителю гостиничные услуги.

«**Потребитель**» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

### **1. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.**

1.1. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Исполнителя посредством телефонной связи, электронной почты или на сайте:

- Тел.: 8 (800) 551-65-62
- e-mail: zakaz@grace-aquavilla.ru
- сайт Исполнителя: grace-aquavilla.ru

- а также непосредственно в отеле «Грейс Аква Вилла» у администратора на стойке ресепшен (reception), с порталов или заявки через агентов.

## **2. СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ БРОНИРОВАНИЯ.**

2.1. Отдел бронирования, не позднее 24 часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает Потребителю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает. Подтверждение бронирования должно содержать следующие сведения о предоставляемой брони: категории номера, цене размещения и периоде проживания, перечне услуг, входящих в цену номера и перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты, а также прочие условия оказания гостиничных услуг.

2.2. В случае подтверждения заявки на бронирование, Исполнитель направляет Потребителю счет на предоплату за проживание. Потребитель, забронировавший проживание, вносит предоплату за первые сутки проживания. Если Потребитель забронировал проживание по тарифу «Невозвратный», предоплата вносится в размере 100%.

2.3. С момента выставления счета и его направления Потребителю, указанный в счете номер считается предварительно забронированным.

2.4. Счет считается действительным в течение указанного в нем Исполнителем срока, но не более пяти банковских дней с даты его выставления.

2.5. В случае, если период между датой бронирования и датой заезда Потребителя составляет менее пяти дней, выставляется ссылка на онлайн оплату через Интернет Эквайринг, которая действительна в течение 24-х часов с даты выставления.

2.6. В случае, если период между датой бронирования и датой заезда Потребителя составляет менее 24 часов, выставляется ссылка на онлайн оплату через Интернет Эквайринг, которая действительна в течение 3-х часов с даты выставления.

2.7. В случае нарушения Потребителем установленных сроков оплаты, бронирование с номера снимается.

2.8. Обязательным условием аннулирования брони является уведомление Потребителя ответственным менеджером путем совершения исходящего звонка, или оповещения смс, или по электронной почте, об аннулировании брони в связи с нарушением Потребителем сроков оплаты.

2.9. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу отеля. В дальнейшем эта сумма включается в стоимость оплаты номера.

2.10. Исполнитель направляет Потребителю по электронному адресу Подтверждение бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителя, категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Отеле, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.11. В Отеле установлен единый расчётный час — 12.00 (время местное). Время Заезда 15:00 (время местное), время выезда из Отеля — 12:00 (время местное).

В случае раннего заезда Потребителя оплата производится по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов до часа заезда - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов до часа заезда - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов до часа заезда - 100% от стоимости номера.

В случае задержки выезда Потребителя плата (продление проживания) взимается по текущему тарифу в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - 50% от стоимости номера;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - 100% от стоимости номера.

2.12. Услуга ранний заезд/поздний выезд оказывается по факту заезда или выезда гостя. Заранее данная услуга не бронируется.

2.13. Размещение Потребителя в уже забронированном номере до времени заезда в Средство размещения, задержка Потребителя после расчетного часа допускается по согласованию с администратором на ресепшн.

2.14. При опоздании Потребителя более чем на 24 часа взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

2.15. Регистрация в Отеле граждан РФ осуществляется по предъявлении ими паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации или паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

2.16. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.17. Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, достигших возраста 14 лет, без сопровождения законных представителей может быть осуществлена только с письменного согласия законных представителей (родителей или одного из них) на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних.

2.18. Заселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта (обязателен всегда) вместе с миграционной картой/ разрешением на временное проживание на территории РФ/ видом на жительство.

2.19. Отель имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.20. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено на 1-и сутки) номер за Потребителем сохраняется до 07:00 следующего дня.

2.21. При гарантированном бронировании (если бронирование оплачено более 1-х суток) и в случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра следующих, за днём запланированного заезда, суток, такое бронирование сохраняется до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, для выяснения ситуации. Если Потребитель не прибыл и/или вышел на связь после 12:00 Исполнитель вправе отменить бронирование.

2.22. В случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, бронирование аннулируется.

2.23. В случае прибытия Потребителя после 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, его размещение производится в порядке очереди и при наличии свободных номеров.

2.24. В случае неприбытия Потребителя к 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, с Потребителя взимается штраф в размере стоимости одних суток от внесённой предоплаты.

### **3. БРОНИРОВАНИЕ СО СКИДКАМИ И АКЦИЯМИ.**

3.1. В случае бронирования на период действия скидок или по акции - скидки между собой не суммируются и действуют только на основные места.

#### **НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕСТА СКИДКИ И АКЦИИ НЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ!**

3.2. В случае бронирования Потребителя по скидке «Постоянного Гостя», обязательно проверяется история Потребителя на количество посещений. В этом случае Скидка постоянного Потребителя будет действовать, при этом не учитываются отмененные бронирования.

### **4. ЦЕНЫ НА УСЛУГИ ОТЕЛЯ.**

4.1. Стоимость оказываемых Потребителю услуг указывается в подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в подтверждении бронирования.

4.2. Дети принимаются с любого возраста.

4.3. Дети в возрасте до 4-х лет без предоставления дополнительного места располагаются в Отеле бесплатно. Детям в возрасте свыше 4-х лет предоставляется отдельное место, и оплата берется на общих основаниях.

4.4. В случае, если в номере проживает более одного ребенка до 4 лет, оформляются дополнительные места, и оплата берется на общих основаниях.

### **5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ В ОТЕЛЕ.**

5.1. Бронирование на срок более 21 (двадцати одного) календарного дня осуществляется на условиях предварительной оплаты Потребителем (Заказчиком услуги) 20 (двадцати) % от стоимости проживания за весь забронированный период.

5.2. Услуги по усмотрению Потребителя могут быть оплачены одним из следующих способов:

- путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя;
- наличными денежными средствами в Отеле;
- с помощью банковских карт Visa, MasterCard, American Express, JCB, МИР;
- онлайн оплата по ссылке на Интернет Эквайринг (ссылка высылается менеджером отдела бронирования).

5.3. Обязательство Потребителя по оплате услуг отеля считается выполненным в момент зачисления предоплаты/соответствующих денежных средств на расчетный счет или в кассу Отеля.

## **6. УСЛОВИЯ ИЗМЕНЕНИЯ ДАТ ПРОЖИВАНИЯ, ОТКАЗ ОТ БРОНИРОВАНИЯ**

6.1. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания), а также отказ от забронированных гостиничных услуг без применения штрафных санкций Потребитель может производить в высокий сезон с 20.04 по 15.10 не позднее, чем за 14 дней до даты заезда; в низкий сезон с 16.10 по 19.04 не позднее, чем за 7 дней до даты заезда.

6.2. При досрочном выезде из номера возврат денежных средств за неиспользованные часы производится при условии компенсации расходов Исполнителя.

6.3. Потребитель заблаговременно, за 48 часов до даты и времени отъезда сообщает администратору о досрочном выезде. Если Потребитель сообщает о досрочном выезде в срок менее чем за 48 часов до даты и времени выезда отъезда, Отель взимает плату в размере одних суток проживания.

6.4. Если Потребитель бронировал номер на определённый срок и при заезде сокращает проживание до 1 суток, Исполнитель вправе отказать данному Потребителю в размещении.

6.5. При переносе сроков бронирования оформляется и отправляется Потребителю новое подтверждение на указанные даты.

6.6. Уведомление об изменении условий бронирования осуществляется Потребителем по электронной почте.

6.7. Ответ на уведомление направляется по обратному адресу полученного электронного письма, либо на электронный адрес для обратной связи, указанный в сообщении.

## **7. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ПРЕДОПЛАТЫ**

7.1. В случае отказа Потребителя от бронирования номера и направления соответствующего письменного уведомления об отказе на электронный адрес Исполнителя в срок не позднее, чем в срок, указанный в п. 6.1. данных правил бронирования, предоплата Потребителю возвращается без штрафа, в полном объеме, за исключением комиссии, взимаемой банком, за перевод денежных средств.

7.2. В случае нарушения указанных в п. 6.1. сроков уведомления Исполнитель вправе удержать, из внесенной Потребителем (его гарантом, Заказчиком услуги) предоплаты сумму в размере

стоимости одних суток проживания согласно тарифу, действующему на момент произведения указанной операции. Данная сумма является возмещением убытков Исполнителя за фактический простой номера или резервирование номера на имя

Потребителя на весь период его проживания

7.3. В свою очередь Исполнитель отправляет на электронную почту Потребителя бланкзаявление на возврат Предоплаты (денежных средств).

7.4. Для возврата предоплаты Потребитель в течение 10 рабочих дней со дня получения заполняет бланк (живая подпись, скан) полные реквизиты банковского счета и направляет его на электронный адрес Исполнителя. Возврат денежных средств производится в течение 10-ти рабочих дней со дня получения от Потребителя заполненного бланка-заявления о возврате предоплаты по банковским реквизитам, указанным Потребителем в данном заявлении.

7.5. Во всех иных случаях предоплата в размере стоимости проживания одних суток от внесенной предоплаты не возвращается.

## **8. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ И ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ**

8.1. В исключительных случаях, Исполнитель оставляет за собой право замены предварительно бронированного номера на номер равного или более высокого класса, без изменения стоимости размещения или полный возврат предоплаты Потребителю. При этом Исполнитель незамедлительно информирует Потребителя о произведенной замене или возврате предоплаты.

8.2. При оплате счета Потребитель автоматически подтверждает свое согласие с Правилами бронирования номеров в Отеле «Грейс Аква Вилла», Правилами проживания и предоставления услуг в Отеле «Грейс Аква Вилла» со всеми приложениями.