



ПРАВИЛА О ФОРМЕ, УСЛОВИЯХ, ПОРЯДКЕ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ В ГОСТЕВОМ ДОМЕ «АНАПАЛИС».

вводится с 00.00 часов 01.01.2016 года

1. Способы бронирования

Для бронирования номера в гостевом доме «Анапалис» необходимо направить заявку посредством СМС сообщения на мобильный номер телефона +7 (961) 509-7700, с указанием в тексте:

- ✓ ФИО бронирующего, ответственного лица
- ✓ Количество прибывающих в формате 2+2(14+5) т.е – 2 взросл.2детей (возраст дет)
- ✓ Дата предполагаемого въезда в формате 01.06-15.06

В ответном СМС Вам придет полный расчет стоимости Вашего отдыха, сумма брони и номер карты Сбербанка. Оплату брони необходимо произвести в течении суток, в противном случае резервирование номера не гарантируется и Вам придется заново проделать процедуру СМС запроса. Это необходимо для исключения [овербукинга](#) (вторичная оплата сданного номера)

2. Режим работы.

Гостевой дом «Анапалис» принимает заявки круглосуточно. Рассмотрение письменных заявок, поданных на адрес электронной почты info@anapalis.ru осуществляется в течение суток с момента получения заказа. *Подача заявки посредством СМС на мобильный номер гостевого дома «Анапалис» является приоритетной и рассматривается в первую очередь.*

3. Информация, необходимая для бронирования по email.

- ✓ Для бронирования физическими лицами:
 - фамилия, имя, отчество гостя (-ей),
 - дата и время заезда и выезда,
 - категория и количество номеров,
 - форма оплаты,
 - контактные данные (телефон, адрес электронной почты).
- ✓ Для бронирования юридическими лицами:
 - Заявка на бронирование номеров в отеле принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.
В заявке должны быть указаны:
 - фамилия, имя, отчество гостя (-ей),
 - дата и точное время заезда и выезда,
 - категория и количество номеров,
 - форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными),
 - контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

В случае, если оплата будет производиться наличными или кредитной картой гостя, необходимо чтобы в заявке было указано: "В случае не заезда или поздней аннуляции брони (менее 15 суток) оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем".

В случае если оплата будет производиться по безналичному расчету, необходимо чтобы в заявке было указано: "Оплату по безналичному расчету гарантируем. В случае не заезда или поздней аннуляции брони (менее 15 суток) оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем".

При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за отелем, если не оговорен иной вариант заселения в конкретно-рассмотренный ранее номер, о чем есть подтверждения в СМС переписке между гостевым домом «Анапалис» и гостем, его представителем.

4. Способы оплаты

Наличный расчет, кредитные карты (Visa, MasterCard), безналичный банковский перевод.

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет гостевого дома, не позднее, чем за 15 суток до даты заезда. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо запрашивать копию платежного поручения посредством телефонной +7 (961) 509-7700 или электронной info@anapalis.ru связи. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае гостевой дом «Анапалис» оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

5. Расчетный час

Расчетный час – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 14:00 часов текущих суток по местному времени.

Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении с 00:00 часов до 12:00 часов плата за проживание взимается в размере половины суток по подтвержденному тарифу.

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

- от 0:0 до 12:00 часов после расчетного часа (с 12:00 до 24:00) – оплата за 0,5 суток, согласно прейскуранту, на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа,

- от 12 до 24 часов после расчетного часа (после 24:00) – оплата за 1 сутки, согласно прейскуранту, на гостиничные услуги по подтвержденному тарифу.

6. Статус заявки

1. Заявка считается недействительной (неподтвержденной) после направления письменного или устного уведомления от отдела бронирования или администратора гостевого дома «Анапалис» с указанием причины отказа.

2. Заявка считается недействительной (неподтвержденной), если Вы не получили письменного или устного подтверждения от отдела бронирования в период более 24 часов с момента отправления заявки.

3. Заявка считается действительной (подтвержденной) после получения письменного подтверждения от отеля в виде СМС на мобильный номер, с которого был сделан ранее запрос на бронирование и/или на адрес электронной почты.

Письменное подтверждение на адрес электронной почты содержит сведения о наименовании гостевого дома, заказчике (госте), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания, а также номер брони.

Действительные (подтвержденные) заявки имеют 2 статуса:

- **Гарантированное бронирование** — заявка получает такой статус, если
 - услуги заранее оплачены
 - у организации, осуществляющей бронирование, заключен договор на оказание гостиничных услуг с гостевым домом «Анапалис».

При гарантированном бронировании гостевой дом «Анапалис» гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, в размере равном стоимости проживания суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, кроме случаев, когда заказчик или гость вновь не гарантируют прибытие.

- **Негарантированное бронирование** — заявка получает такой статус, если
 - услуги оплачиваются при заселении
 - бронирование ожидает гостя до 18:00 часов текущих суток.

Если гость не зарегистрировался в отеле до 18.00 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя. ИСКЛЮЧАЯ случаи, когда гость (заказчик) указал при бронировании более позднее время заезда. Час отмены негарантированного бронирования – 18.00 часов или время заезда, указанное при бронировании.

7. Изменение информации в подтвержденной заявке

Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке необходимо обращение в гостевой дом «Анапалис» посредством телефонной +7 (961) 509-7700 или электронной (info@anapalis.ru) связи в письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (заказчиком) письменного подтверждения сотрудника службы продаж или администратора гостевого дома «Анапалис». Гостевой дом «Анапалис» может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

При изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет гостевому дому «Анапалис» сведения не позднее, чем за 15 (пятнадцать) суток до момента поселения при размещении более 6 человек, и за 7 (семь) суток - при размещении до 4 человек, в противном случае гостевой дом «Анапалис» не гарантирует наличие свободных мест.

8. Право поставщика услуги на отмену брони

Гостевой дом «Анапалис» не несет ответственности за отмену бронирования, связанную с обстоятельствами непреодолимой силы (форс-мажором). В этом случае клиент имеет право на получение заранее оплаченной стоимости проживания. Ответственность поставщика услуг ограничивается только возвратом полученной суммы, у него нет обязательств по возмещению компенсации от не предоставленных услуг. В случае форс-мажора поставщик услуг по возможности может предложить в качестве варианта поменять бронь на другой вид размещения.

В любое время поставщик услуг имеет право на смену вида услуги, её содержания и условий данного договора, уведомив при этом Клиента через веб-сайт. Изменения вступают в силу немедленно, но для Клиента будут действительны те условия, которые существовали на момент оформления бронирования.

9. Отмена (аннуляция) бронирования гостем

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование.

Для аннуляции брони необходимо обратиться в гостевой дом «Анапалис» посредством телефонной связи +7(961)509-7700 и направить письменный отказ от брони, ([бланк отказа, скачать](#)) отсканированный с личной подписью (для физических лиц) или на бланке организации (для юридических лиц) с подписью директора и печатью организации не позднее чем за 15 (пятнадцать) суток до предполагаемого вселения, на адрес электронной почты info@anapalis.ru.

Бронь считается аннулированной, если она подтверждена СМС текстом на номер, который ранее был использован как инициатор бронирования с номера гостевого дома «Анапалис».

Если заявка аннулирована в соответствии с настоящими Правилами, гостевой дом «Анапалис» полностью возвращает клиенту его денежные средства*, перечисленные за размещение, за вычетом суммы необходимой для перевода данных средств. В противном случае с гостя или с заказчика будет взиматься плата за фактический простой номера (места в номере), в размере равном стоимости проживания суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу.

(*возврат денежных средств осуществляется в течение 10 банковских дней с даты получения оригинала заявления на возврат денежных средств. СУММА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ МОЖЕТ БЫТЬ УМЕНШЕНА НА СУММУ БАНКОВСКОГО ПРОЦЕНТА, КОТОРЫЙ БАНК ВЗЫМАЕТ ЗА ПЕРЕВОД МЕЖДУ СЧЕТАМИ)

Заявка, поданная менее чем за 15 (пятнадцать) суток до начала предполагаемого вселения, неподтвержденная письменной формой, совершенная третьими лицами не является причиной для отмены (аннуляции) бронирования и считается действующей до 18:00 предполагаемой даты вселения текущего дня.

При негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 18.00 часов текущих суток без предварительного уведомления гостя(-ей), если гость(-и) не зарегистрировался(-ись) в гостевом доме «Анапалис» до данного времени. ИСКЛЮЧАЯ случаи, когда гость (-и) или заказчик указал при бронировании более позднее время заезда. При этом отмена происходит после истечения указанного времени.

10. Принципы защиты регистра

Регистрационные данные не хранятся в бумажном виде. Компьютеризированная система надежно защищена от внешнего брандмауэра и защищена паролем. Регистрационными данными пользуются только те лица, чей род деятельности связан с их использованием. Регистр защищен логином и паролем. Все пользователи обязуются не разглашать информацию. Получением прав на использование регистра и контролем занимается специальное лицо.