



## **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 (967) 172-0344, 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 [anapalis.ru@gmail.com](mailto:anapalis.ru@gmail.com) 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 7 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 7 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 10 суток до даты заезда. В случае, если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо запрашивать копию платежного поручения посредством телефонной +7 (967) 172-0344 или электронной [anapalis.ru@gmail.com](mailto:anapalis.ru@gmail.com) 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 (967) 172-0344 или электронной ([anapalis.ru@gmail.com](mailto:anapalis.ru@gmail.com)) 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 7 (семь) суток до момента поселения при размещении более 6 человек, и за 5 (пять) 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(967)172-0344 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 7 (семь) суток до предполагаемого вселения, на адрес электронной почты ([anapalis.ru@gmail.com](mailto:anapalis.ru@gmail.com)).

Бронь считается аннулированной, если она подтверждена СМС текстом на номер, который ранее был использован как инициатор бронирования с номера гостевого дома «Анапалис», где имя отправителя будет указан как «[anapalis.ru](http://anapalis.ru)». Это зарегистрированное уникальное имя за гостевым домом «Анапалис», где название отправителя указаны маленькими латинскими буквами без кавычек.

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)

Заявка, поданная менее чем за 7 (семь) суток до начала предполагаемого вселения, неподтвержденная посменной 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.