



ИП Катранжи Виталий Сергеевич
ИНН 236702864279 ОГРНИП 321237500090976
354340 Сочи, Адлерский район ул. Ленина 219А
Горячая линия: 8(800)333-61-60
Отдел Бронирования: +7 (862) 277 74 52
Email: zakaz@ grace-crystal.ru



Правила бронирования номеров в Отеле «Грейс Кристалл»

Общие положения

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ИП КАТРАНЖИ В.С., в дальнейшем именуемого ИСПОЛНИТЕЛЕМ, и содержит все существенные условия бронирования, оплаты и предоставления номеров потребителям в Отеле «Грейс Кристалл».

В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского Кодекса Российской Федерации (ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг юридическое лицо (в том числе заключившее отдельный договор на оплату услуг ИСПОЛНИТЕЛЮ в интересах третьих лиц) или физическое лицо (действующее в своих интересах или в интересах несовершеннолетних детей), производящее акцепт (принятие) данной оферты, становится ЗАКАЗЧИКОМ (в соответствии с пунктом 3 статьи 438 ГК РФ акцепт оферты равносителен заключению договора на условиях, изложенных в оферте).

В связи с вышеизложенным, рекомендуем, внимательно ознакомиться с текстом данной публичной оферты и в случае, если Вы не согласны с каким-либо пунктом ИСПОЛНИТЕЛЬ предлагает Вам отказаться от приобретения услуг.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

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

«**Заказчик**» - физическое (юридическое) лицо, заказывающее или приобретающее гостиничные услуги и (или) услуги по временному размещению (проживанию) физических лиц в средстве размещения в пользу потребителя;

«**Исполнитель**» - юридическое лицо (филиал иностранного юридического лица, включенный в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц) или индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги и (или) услуги по временному размещению (проживанию) физических лиц в средстве размещения;

«**Потребитель**» («**Гость**») - физическое лицо, заказывающее или приобретающее и (или)

использующее гостиничные услуги и (или) услуги по временному размещению (проживанию) физических лиц в средстве размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Понятия «Гостиница», «Средство размещения» и «Гостиничные услуги» употребляются в настоящих Правилах в значениях, определенных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1. Порядок бронирования номеров.

Бронирование номера осуществляется путем направления заявки в отель «Грейс Кристалл»:

- а) с сайта;
- б) по электронной почте;
- в) по телефону: отдел бронирования 8 (862) 277-74-52; бесплатная горячая линия 8 (800) 333-61-69;
- г) непосредственно в отеле «Грейс Кристалл» у администратора на стойке ресепшн;
- д) заявки с порталов;
- е) заявки от агентов.

2. Срок подтверждения бронирования.

2.1. Отдел бронирования, не позднее 24 часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает Гостю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает.

2.2. В случае подтверждения заявки на бронирование, Отдел бронирования направляет Гостю счет на предоплату за проживание. Гости, забронировавшие проживание, вносят предоплату за первые сутки проживания.

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

2.4. Счет считается действительным в течение пяти дней в случае, если период между датой бронирования и датой заезда Гостя составляет более пяти дней.

2.5. В случае, если период между датой бронирования и датой заезда Гостя 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 Гостя 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 не поступления денежных средств на расчетный счет, в кассу отеля или по ссылке Интернет Эквайринга в указанный срок, отель вправе аннулировать предварительное бронирование.

2.8. В случае нарушения Гостем установленных сроков оплаты, бронирование с номера снимается.

2.9. Обязательным условием аннулирования брони является уведомление Гостя ответственным менеджером путем совершения исходящего звонка с целью реализации совершения оплаты Гостем.

2.10. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу отеля.

2.11. Отель направляет бланк подтверждения бронирования Гостю по электронному адресу. В дальнейшем, эта сумма включается в стоимость оплаты номера.

3. Правила заезда - выезда гостей, расчетный час.

3.1. ЗаездGuestов производится с 14:00 часов. Расчетный час – 12:00 часов дня выезда.

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

- ранний заезд до 6-ти часов до расчетного часа/ поздний выезд до 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата.

- ранний заезд/поздний выезд более 6-ти часов, но менее 12 часов = 1/2 стоимость суток проживания.

- ранний заезд/поздний выезд более 12 часов равен суткам проживания.

3.3. В момент заезда Гость предоставляет Администратору паспорт (обязательно, на каждого гостя), свидетельство о рождении (для детей) и бланк подтверждения бронирования (по желанию).

3.4. Бронирование номера сохраняется за Гостем до 07.00 утра следующих суток за днём запланированного заезда (гарантированное бронирование).

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

3.6. В случае прибытия Гостя после 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, его размещение в Отеле/ГК производится в порядке очереди и при наличии свободных номеров.

3.7. В случае неприбытия Гостя к 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, с гостя взимается штраф в размере одних суток от внесённой предоплаты.

3.8. Если бронирование оплачено более 1-х суток и в случае неприбытия Гостя к 07.00 утра следующих суток, за днём запланированного заезда, такое бронирование сохраняется до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда, для выяснения ситуации, если Гость не прибыл и/или вышел на связь после 12:00 отель вправе отменить бронирование.

4. Бронирование со скидками и акциями.

4.1. В случае бронирования на период действия скидок или по акции нужно помнить, что скидки между собой не суммируются и действуют только на основные места. **НА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МЕСТА СКИДКИ И АКЦИИ НЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ!**

4.2. В случае бронирования гостя по скидке «Постоянного Гостя», нужно обязательно проверять историю гостя на количество раз посещений. Если гость отдыхал под другой фамилией он должен назвать фамилию гостя на кого было предыдущее бронирование. В этом случае Скидка постоянного гостя будет действовать. Не учитываются отмененные бронирования.

5. Цены на услуги отеля.

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

5.2. Дети принимаются с любого возраста.

5.3. Дети до 4-х проживают в отеле бесплатно, старше 4 лет обязательно оформляется дополнительное место.

5.4. Если в номере более одного ребенка до 4 лет в обязательном порядке оформляется дополнительное место по стандартному тарифу.

5.5. Если в номере более одного ребенка старше 4 лет в обязательном порядке оформляется дополнительное место на каждого ребенка.

6. Порядок оплаты в отеле.

• Услуги по усмотрению Гостя могут быть оплачены одним из следующих способов: В безналичном порядке путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет отеля;

• За наличный расчет в кассу отеля;

• Банковской картой;

• Он-лайн оплата по ссылке на Интернет Эквайринг (ссылка высылается менеджером отдела бронирования).

6.2. При оплате Банковской картой используются следующие платежные системы:

• МИР,

• VISA International,

• Mastercard Worldwide.

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

7. Условия изменения дат проживания

7.1. Любые изменения дат проживания (дата заезда, дата выезда, перенос срока проживания) без применения штрафных санкций Гость 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 10 дней до даты заезда.

7.2. Если Гость бронировал номер в Отеле на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Гость обязан предупредить Отель об изменении сроков проживания за 48 часов до выезда из Отеля. В противном случае с Гостя взимается штраф в размере одних суток проживания.

7.3. Если Гость бронировал номер на определённый срок и при заезде сокращает проживание до 1 суток, Отель в праве отказать данному Гостю в размещении.

7.4. В случае необходимости переноса сроков проживания:

а) Перенос и изменение дат проживания менее чем на 3 суток от даты заезда – без применения штрафных санкций к Гостю.

б) Перенос или изменение дат проживания более чем на 3 суток от даты заезда считается отказом от бронирования.

7.5. Бронирование для гостя отменяется и оформляется новое бронирование на указанные даты. В этом случае удерживается штраф в размере одних суток проживания от внесенной предоплаты и не переносится на последующее бронирование. При оформлении бронирования на обновленные даты с гостя взимается предоплата.

8. Отказ от бронирования

8.1. Отказ Гостя от подтвержденного Отелем бронирования, без применения штрафных санкций должен быть заявлен, либо в виде устного сообщения, осуществленного посредством телефонного звонка, либо в письменной форме путем направления письменного уведомления на электронную почту Отеля, 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 10 дней до даты заезда. В случае нарушения указанного условия, с Гостя взимается штраф в размере стоимости одних суток от внесенной предоплаты за проживание в номере выбранной категории.

9. Порядок возврата предоплаты

9.1. В случае отказа Гостя от бронирования номера и направления соответствующего письменного

уведомления об отказе на электронный адрес Отеля или устного сообщения, осуществленного посредством телефонного звонка в Отель в срок не позднее, чем указанный в п. 8.1 данных правил бронирования, предоплата Гостю возвращается в полном объеме без штрафа, за исключением комиссии за перевод.

9.2. В свою очередь Отель отправляет на электронную почту гостя бланк на возврат Предоплаты (денежных средств)

9.3. Для возврата предоплаты Гость заполняет бланк (живая подпись, скан) полные реквизиты банковского счета и направляет на электронный адрес Отеля. Возврат производится в течении 10-ти рабочих дней.

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

9.5. В соответствии с «Положением об особенностях отмены либо переноса бронирования места в гостинице или ином средстве размещения в отношении оснований, порядка, сроков и условий такого переноса и (или) возврата заказчиком (потребителем) денежных сумм, уплаченных ими при бронировании, на 2020 и 2021 годы», утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. N 1078, в связи с введением режимов повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части, исполнитель обеспечивает предоставление гостиничных услуг и (или) услуг по временному размещению (проживанию) физических лиц в Отеле (далее - услуги размещения), указанных в бронировании, осуществленном заказчиком (потребителем), путем переноса бронирования на более поздний срок, определяемый дополнительно по соглашению между исполнителем и заказчиком (потребителем).

- Перенос бронирования может быть осуществлен на период в течение 18 месяцев с даты, на которую заказчиком (потребителем) было осуществлено бронирование, но не позднее 31 декабря 2021 г., а также при условии, что услуги размещения оплачены заказчиком (потребителем) полностью либо частично.
- В случае принятия решения о предоставлении равнозначных услуг размещения путем переноса бронирования, исполнитель не позднее 60 календарных дней с даты вступления в силу указанного постановления направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее обязательство исполнителя по предоставлению заказчику (потребителю) равнозначных услуг размещения в течение 18 месяцев с даты, на которую заказчиком (потребителем) было осуществлено бронирование, но не позднее 31 декабря 2021 г. (далее соответственно - обязательство, срок действия обязательства).
- В течение срока действия обязательства исполнитель обязан осуществить оказание равнозначных услуг размещения в согласованные с заказчиком (потребителем) сроки с сохранением цены места и (или) номера в Отеле.
- Под сохранением цены номера в Отеле понимается обязанность исполнителя по обеспечению оказания заказчику (потребителю) равнозначных услуг размещения без дополнительной оплаты, в том числе в случае, если стоимость равнозначных услуг размещения на момент их фактического оказания окажется выше цены номера в средстве размещения по состоянию на дату бронирования.
- Под равнозначными услугами размещения понимается предоставление исполнителем заказчику (потребителю) услуг размещения, потребительские свойства которых соответствуют ранее осуществленному заказчиком (потребителем) бронированию, в том числе соответствующих услуг питания и других дополнительных услуг, входящих в стоимость номера в Отеле, категория гостиничного номера не ниже категории,

предусмотренной бронированием.

- По соглашению сторон потребительские свойства равнозначных услуг размещения могут быть изменены.
- В случае отказа заказчика (потребителя) от равнозначных услуг размещения, а также в иных случаях отказа от бронирования по его инициативе или в случае, если заказчик (потребитель) не воспользовался равнозначными услугами размещения до окончания срока действия обязательства, бронирование отменяется, и исполнитель осуществляет возврат заказчику (потребителю) уплаченных им при осуществлении бронирования денежных сумм не позднее 31 декабря 2021 г., за исключением случаев:
- По требованию потребителя, достигшего возраста 65 лет, либо потребителя, находящегося в трудной жизненной ситуации, наступившей в период действия постановления Правительства Российской Федерации от 20 июля 2020 г. N 1078, исполнитель обязан вернуть уплаченную заказчиком (потребителем) за услуги размещения денежную сумму в течение 90 календарных дней с даты предъявления указанного требования, но не позднее 31 декабря 2021 г.
- Под трудной жизненной ситуацией потребителя понимается любое из следующих обстоятельств:
 - наличие у потребителя инвалидности, подтвержденной в установленном порядке;
 - временная нетрудоспособность потребителя сроком более 2 месяцев подряд;
 - регистрация потребителя в качестве безработного гражданина, который не имеет заработка, в органах службы занятости в целях поиска подходящей работы.

10. Обстоятельства непреодолимой силы и прочие условия

10.1. 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.

10.2. Заказчик заключает договор оферты добровольно, при этом Заказчик: а) полностью ознакомился с условиями оферты, б) полностью понимает предмет оферты и условия договора оферты, в) полностью понимает значение и последствия своих действий в отношении заключения и исполнения Договора оферты.

10.3. Заказчик обладает всеми правами и полномочиями, необходимыми для заключения и исполнения договора оферты.

10.4. Если какое-либо из условий оферты признано недействительным или незаконным, или не может вступить в силу в соответствии с действующим законодательством РФ, такое удаляется из оферты и заменяется новым положением, максимально отвечающим изначальным намерениям, содержавшимся в оферте, при этом остальные положения оферты не меняются и остаются в силе.

10.5. При оплате счета Заказчик автоматически подтверждает свое согласие с правилами бронирования отеля.