

Правила

о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования номера(ов) в Гостинице «ДЮНА»

1. Способы бронирования.

Для бронирования номера в Гостинице ДЮНА необходимо направить заявку посредством телефонной / факсовой (+7 (843) 563-15-15, 563-30-72) или электронной (hotelduna19@mail.ru) связи или оформить бланк заявки на сайте www.hotelduna.ru, а также путем непосредственного обращения в отдел продаж и бронирования или службу приема и размещения Гостиницы ДЮНА.

2. Режим работы.

Гостиница ДЮНА принимает заявки круглосуточно. Рассмотрение письменных заявок осуществляется в течение суток с момента получения заказа.

3. Информация, необходимая для бронирования.

Для бронирования физическими лицами:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата рождения;
- город проживания;
- 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 Гостинице ДЮНА 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 рождения;
- город проживания;
- 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 незаезда или поздней аннуляции брони (менее 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 незаезда или поздней аннуляции брони (менее 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 Гостиницей ДЮНА.

4. Способы оплаты.

- наличный расчет,
- платежной банковской картой (в том числе международными картами),
- безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы ДЮНА).

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет Гостиницы ДЮНА, не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, Гостиница Санатория запрашивает копию платежного поручения посредством (+7 (843) 563-15-15, 563-30-72) или электронной (hotelduna19@mail.ru)связи. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Гостиница ДЮНА оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

5. Расчетный час.

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 14 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 до 12 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 неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от отдела продаж и бронирования или администратора Гостиницы ДЮНА с

указанием причины отказа.

2. Заявка считается неподтвержденной, если Гость или Заказчик (юридическое лицо) не получили письменного или устного подтверждения от отдела продаж и бронирования Гостиницы ДЮНА в период более 24 часов с момента отправления заявки.

3. Заявка считается действительной (подтвержденной) после получения письменного подтверждения от Гостиницы ДЮНА.

Письменное подтверждение содержит сведения о наименовании Гостиницы ДЮНА, 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 гостиницей ДЮНА

При гарантированном бронировании Гостиница ДЮНА 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 незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), 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 Гостинице ДЮНА 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 отель посредством телефонной (+7 (843) 563-15-15, 563-30-72) или электронной (hotelduna19@mail.ru) связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем (Заказчиком) письменного подтверждения сотрудника службы продаж и бронирования или администратора Гостиницы ДЮНА. Гостиница ДЮНА может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

При изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Гостинице ДЮНА сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае Гостиница не гарантирует наличие свободных мест.

8. Отмена (аннуляция) бронирования.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в Гостиницу (+7 (843) 563-15-15, 563-30-72) или электронной (hotelduna19@mail.ru) связи **не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда.**

Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки:

- при **негарантированном бронировании** аннуляция брони производится в 18.00 часов текущих суток без предварительного уведомления гостя (-ей), если Гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в Гостиницу ДЮНА 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.

- при **гарантированном бронировании** аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обращение в Гостиницу ДЮНА не позднее, чем за сутки до даты заезда, с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони. Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения об аннуляции от сотрудников службы продаж и бронирования или администратора Гостиницы ДЮНА. 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.

9. Заезд позднее часа отмены.

В случае незаезда Гостя до 18.00 часов дня заезда или в более позднее время, указанное при бронировании, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен до процедуры проведения ночного аудита (смены даты) и при наличии мест.

10. Заезд ранее расчетного часа.

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 14 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.

11. Возврат денежных средств.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

12. Отчетные документы

При оплате услуг Гостиницы ДЮНА безналичным банковским переводом предоставляются счет-фактура и акт выполненных работ. Данные документы направляются на почтовый адрес организации или Гостю при предъявлении им доверенности (Форма М-2). При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет. По просьбе Гостя (Заказчика) предоставляются счет-фактура и акт выполненных работ.