

## Бронирование гостиницы

### 1. Общие положения

1.1. Бронирование осуществляется менеджером гостиничного бронирования на основании надлежащим образом заполненной клиентом Формы заявки на бронирование, а также на основании заявки клиента, полученной по факсу, e-mail, Интернет-сайту или другим доступным способом связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

1.2. Стандартный срок подтверждения заявки на бронирование, в случае, когда мгновенное подтверждение невозможно, это 24 часа с момента получения заявки.

1.3. Бронирование производится на основании цен на проживание, опубликованных на интернет-сайте в момент оформления клиентом заявки на бронирование.

1.4. В суточный тариф (цену номера/места в номере) в том числе включены:

- завтрак;
- кабельное телевидение + ТВ;
- доступ в местную (городскую) телефонную сеть;
- подключение к международной и междугородней телефонной связи;

1.5. Плата за размещение в гостиничном номере взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12 часов текущих суток по местному времени.

В случае задержки выезда клиента плата за размещение в гостиничном номере взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата исходя из суточного тарифа, установленного за занимаемый клиентом гостиничный номер;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа – доплата в размере 50% от суточного тарифа, установленного за занимаемый клиентом гостиничный номер;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа – плата взимается в размере 100% тарифа, установленного за занимаемый клиентом номер;
- при проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Заезд в гостиницу осуществляется в 12:00 часов по местному времени.

### 2. Оплата бронирования гостиницы

2.1. Возможные формы и условия оплаты услуг:

- электронным платежом с использованием кредитной карты, через Интернет сайт Компании;
- наличными или кредитной картой при размещении в гостинице;
- безналичным переводом на счет тур. компании.

2.2. Клиент должен вовремя проинформировать менеджера гостиничного бронирования о форме оплаты. Оплата за проживание по безналичному расчету осуществляется на основании счета путем внесения на расчетный счет тур. компании предоплаты в размере 100% от стоимости проживания в течение 3-х банковских дней с момента выставления счета, но не позднее, чем за 3 дня до начала оказания услуг. Клиент должен своевременно проинформировать менеджера по гостиничному бронированию о произведенной оплате. В случае если подтверждения оплаты услуг клиентом своевременно не поступает, менеджер вправе аннулировать произведенное бронирование.

### 3. Ответственность сторон при бронировании гостиницы

3.1. Клиент имеет право изменить ранее направленную заявку на бронирование, либо аннулировать ее, направив в отдел бронирования соответствующие уведомление об изменении или аннулировании заявки. При аннуляции бронирования менее чем за 24 часа до начала обслуживания, при не заезде в гостиницу без уведомления об этом менеджеров

по бронированию, тур. компания вправе применить к клиенту штрафные санкции в размере 100% стоимости одних суток обслуживания.

3.2. В случае если оплаченное клиентом обслуживание не оказано клиенту по вине менеджера по бронированию, на него возлагается обязанность вернуть клиенту стоимость не оказанного обслуживания.

3.3. Стороны освобождаются от ответственности по своим обязательствам в случае наступления обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор), таких как землетрясения, пожары, тайфуны, ураганы, снежные заносы, военные действия и др. событий, не зависящих от воли сторон. При наступлении таких обстоятельств каждая из сторон обязана известить об этом другую сторону в максимально короткий срок.

## **Заказ экскурсионного обслуживания**

**1. Сроки принятия заявок.** Заявки на экскурсионное обслуживание принимаются не позднее трех суток до начала экскурсии.

### **2. Возможные формы заявки:**

- 2.1. Личная письменная заявка;
- 2.2. Заявка по средствам почтовой корреспонденции;
- 2.3. Заявка с использованием факсимильной связи;
- 2.4. Путем заполнения заявки на Интернет сайте Компании;
- 2.5. Заявка, направленная с помощью электронной почты.

### **3. Формы оплаты:**

- 3.1. Электронным платежом с использованием кредитной карты, через Интернет сайт Компании;
- 3.2. Безналичным переводом на счет Компании;
- 3.3. Наличными денежными средствами в кассу Компании.

### **4. Условия оплаты:**

4.1. Оплата на основании счета производится Заказчиком путем внесения на расчетный счет Исполнителя предоплаты в размере 50% (пятьдесят процентов) от стоимости обслуживания, в течение 3-х банковских дней с момента выставления счета, но не позднее, чем за 3 (три) дня до начала оказания услуг, оставшиеся 50% (пятьдесят процентов) стоимости экскурсионного обслуживания клиенты оплачивают в день начала экскурсии путем внесения наличных денежных средств в кассу Компании.

4.2. Компания имеет право отказаться от исполнения обязательств по экскурсионному обслуживанию (аннулировать заявку) в случае нарушения Клиентом порядка и сроков оплаты.

**5. Форс-мажорные обстоятельства.** В случае возникновения, по независящим от Компании причинам, обстоятельств, которые не позволяют надлежаще исполнить свои обязательства по экскурсионному обслуживанию, Компания может производить замену заказанных экскурсионных услуг на аналогичные с сохранением характера услуг (класса) или с предоставлением услуг более высокого качества.

### **6. Условия отмены заявки на экскурсионное обслуживание:**

6.1. Клиент имеет право изменить ранее направленную заявку на экскурсионное обслуживание, либо аннулировать ее (отказаться от заказанного обслуживания), отправив соответствующее уведомление в адрес Компании не позднее 24 часов до начала экскурсионного обслуживания.

6.1. В случае отказа от экскурсионного обслуживания менее чем за 24 часа до его начала, клиент обязан оплатить Компании все понесенные ей расходы.