

ПРАВИЛА О ФОРМЕ, УСЛОВИЯХ, ПОРЯДКЕ БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛИРОВАНИЯ БРОНИРОВАНИЯ В ОТЕЛЕ «АВАЛОН».

вводится с 00.00 часов 18.10.2019 года (приказ № 276 от 14.10.2019 года)

1. Способы бронирования

Для бронирования номера в отеле необходимо направить заявку посредством телефонной / факсовой (+7 (8212) 257-500) или электронной (info@avalonhotel.ru) связи или оформить бланк заявки на сайте www.avalonhotel.ru, а также путем непосредственного обращения в службу продаж или службу приема и размещения.

2. Режим работы

Отель «Авалон» 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 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 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 отелем.

4. Способы оплаты

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

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет отеля, не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо запрашивать копию платежного поручения посредством телефонной (8212-257500) или электронной (info@avalonhotel.ru) связи. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае отель 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 0,5 суток согласно прейскуранту на гостиничные услуги при размещении с 00.00 часов до 12.00 часов.

В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из Отеля приходится на период с 00.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению.

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 по подтвержденному тарифу.

6. Статус заявки

1. Заявка считается недействительной (неподтвержденной) после направления письменного или устного уведомления от отдела бронирования или администратора отеля 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. Письменное подтверждение содержит сведения о наименовании отеля, 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 ООО «Автоцентр».

При гарантированном бронировании отель 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 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 отель посредством телефонной (8212-257500) или электронной (info@avalonhotel.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 или администратора отеля. Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

При изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Отелю 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 Отель 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 отель посредством телефонной (+7 (8212) 257-500) или электронной (info@avalonhotel.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 отель 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 отель 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 или администратора отеля. 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.

В случае заезда гостя позднее проведения ночного аудита проводится начисление по коду услуги «**Простой номера**» в размере равном стоимости проживания одних суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу. **ИСКЛЮЧАЯ** случаи заезда гостя после процедуры ночного аудита и выезда его из отеля в день заезда, согласно расчетному часу 12.00 часов по местному времени.

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 0,5 суток согласно прейскуранту на гостиничные услуги при размещении с 00.00 часов до 12.00 часов.

В случае, когда время размещения (заезда), и время выезда Гостя из Отеля приходится на период с 00.00 часов до 12.00 часов, данный пункт Правил не подлежит автономному применению.

11. Выезд после расчетного часа

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 по подтвержденному тарифу.

12. Возврат денежных средств

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

13. Отчетные документы

При оплате услуг отеля безналичным банковским переводом предоставляется универсальный передаточный документ (УПД). 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) предоставляется универсальный передаточный документ (УПД).

14. Информирование гостей и подтверждение заявок

При бронировании сотрудники службы продаж и службы приема и размещения сообщают порядок аннуляции бронирования, статус бронирования (негарантированное / гарантированное), особенности бронирования в зависимости от статуса (час отмены, взимание оплаты за простой номера и т.д.), особенности оплаты и предоставления услуг при размещении с 00.00 часов до 12.00 часов и при задержке выезда после расчетного часа.

Информируют о том, что в соответствии с Федеральным законом РФ* **в отеле «Авалон» установлен запрет курения клиентов во всех помещениях отеля**, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-центре и общественных помещениях и в случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона администрация отеля **имеет право взыскать расходы отеля**, согласно утвержденной стоимости за одно помещение, для проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон.

* Статья 12 Федерального закона от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Вступление в силу с 01.06.2014 года.