

# **Правила бронирования номеров в Отеле «Грейс Форум»**

## **Общие положения**

Данный документ является официальным предложением (публичной офертой) ООО «Грейс Групп», в дальнейшем именуемого ИСПОЛНИТЕЛЕМ, и содержит все существенные условия бронирования, оплаты и предоставления номеров потребителям в Отеле «Грейс Форум».

В соответствии с Гражданским Кодексом Республики Армения (ГК РА) 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 ГК РА 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 настоящем Положении:**

"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" - 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 настоящем Положении в значениях, определенных Законом Республики Армения Законом Республики Армения «О туризме и туристической деятельности».

### **1. Порядок бронирования номеров.**

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

- а) с сайта;
- б) по электронной почте;
- в) по телефону: отдел бронирования +374 60 50 50 44; бесплатная горячая линия 8 (800) 551-65-62
- г) непосредственно в отеле «Грейс Форум» у администратора на стойке ресепшн;
- д) заявки с порталов;
- е) заявки от агентов.

### **2.Срок подтверждения бронирования.**

- 2.1. Отдел бронирования, не позднее 20 часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает Гостю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает.
  - 2.2. В случае подтверждения заявки на бронирование, направляет Гостю счет на предоплату за проживание.
- Гости, забронировавшие проживание вносят предоплату за первые сутки проживания \*
- \* За исключением тарифа «Невозвратный», оплата проживания по данному тарифу производится в размере – 100%.
- 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 рабочих дней с даты выставления.
  - 2.5. В случае не поступления денежных средств на расчетный счет в течение пяти дней с момента выставления счета, отель в праве аннулировать предварительное бронирование.
  - 2.6. В случае нарушения Гостем установленных сроков оплаты, бронирование с номера автоматически снимается.
  - 2.7. Обязательным условием аннулирования брони является уведомление клиента ответственным менеджером путем совершения исходящего звонка или направления сообщения (смс и/или через мессенджеры и/или на электронную почту), с целью реализации совершения оплаты клиентом.
  - 2.8. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу отеля.
  - 2.9. 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. Заезд Гостей производится с 15:00 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 и бланк подтверждения бронирования
- 3.4. Бронирования номера сохраняется за Гостем до 07.00 утра следующих суток за днём заезда (предоплаченное бронирования или бронирование с портала). В случае неприбытия гостя к 07.00 утра следующих суток, бронирование аннулируется.
- 3.5. В случае прибытия Гостя после 07.00 утра следующих суток, его размещение в Отеле производится в порядке очереди и при наличии свободных номеров.
- 3.6. В случае неприбытия Гостя к 07.00 утра следующих суток, с гостя взимается плата за фактический простой номера в размере одних суток от внесённой предоплаты.

#### **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 учитывается 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.**

- 6.1. 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. Обязательство Гостя по оплате услуг отеля считается выполненным в момент зачисления предоплаты/соответствующих денежных средств на расчетный счет или в кассу ГК/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 7 дней до даты заезда \*

\* По тарифу «Невозвратный» внесение изменений в бронирование невозможно.

- 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. В случае отказа Гостя, от подтвержденного Отелем бронирования, письменное уведомление о такой отмене, должно быть направлено Гостем в Отель по электронной почте не позднее 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 7 дней до даты заезда. В случае нарушения указанного условия, с Гостя взимается штраф в размере 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 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 ГК/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 одних суток от внесенной предоплаты за проживание не возвращается.

#### **10. Форс-мажорные обстоятельства**

- 10.1. В исключительных случаях, Отель оставляет за собой право замены предварительно забронированного номера на номер равного или более высокого класса, без стоимости размещения или полный возврат предоплаты клиенту. При этом Отель незамедлительно информирует клиента о произведенной замене или возврате предоплаты.

#### **11. Подписи сторон**

- 11.1. При оплате счета Вы автоматически подтверждаете свое согласие с правилами бронирования отеля.