ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ

1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

«Бронирование» — закрепление за Гостем номера (места в номере) гостиницы на условиях, определенных заявкой Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

«Гостиница» — средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги.

«Гостиничные услуги» — комплекс услуг по предоставлению физическим или юридическим лицам средств размещения и иных услуг, предусмотренных действующими Правилами предоставления гостиничных услуг.

«Исполнитель» — юридическое лицо, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги.

«Гость» — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Сайт» - официальный сайт ООО «Капитал» www.ruskapnn.ru

«Сопутствующие услуги» — дополнительные услуги, оказываемые Исполнителем как бесплатно, так и по Прейскурантам.

«Номер» — помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

«Прейскуранты» — внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, в которых устанавливаются:

— категории Номеров и их характеристики;

— цены Номеров и перечень Гостиничных услуг, входящих в эту цену;

— стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);

— перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Гостем в случае утраты или повреждения имущества;

— перечень и стоимость Сопутствующих услуг Исполнителя, в том числе стоимость питания, если она не включена в цену Номера.

Прейскуранты устанавливаются на дату заселения Гостя согласно предварительно сделанной заявке (бронированию). Прейскуранты размещены на Сайте, а также в доступном для их ознакомления помещении Гостиницы.

2. СПОСОБЫ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Бронирование Номера в Гостинице осуществляется путем подачи заявки Исполнителю следующим образом:

- оформление заявки на сайте www.ruskapnn.ru с использованием сервиса online бронирования. Гость формирует заявку на выбранные номера, после чего сформированная заявка направляется Исполнителю. Электронная форма бронирования номеров на Сайте приравнивается к письменной заявке.

- направление заявки на e-mail: bron@ruskap.ru

- по телефону: 8 (831) 295-99-12, 295-99-13

- непосредственно в Гостинице в Службе приема и размещения

- на онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя. В этом случае режим бронирования, внесения изменений и аннулирования (частичного аннулирования) бронирования, а также тарифы и условия их применения могут отличаться от условий Исполнителя, установленных настоящими Правилами и Прейскурантами. Исполнитель не несет ответственности в случае предъявления Гостями каких-либо претензий, связанных с тем, что онлайн-портал предоставил им недостоверную и (или) неполную информацию об услугах, оказываемых в Гостинице.

2.2. Бронирование производится круглосуточно. Со всеми условиями бронирования Гость знакомится в процессе бронирования. Если Гостю не понятны какие-либо условия бронирования, в том числе условия отказа, он может уточнить необходимую информацию по электронной почте, по телефону, или в Службе приема и размещения.

2.3. В заявке на бронирование указывается следующая информация:

- сроки проживания (дата заезда и дата выезда)

- фамилия, имя, отчество и возраст каждого Гостя

- количество бронируемых номеров необходимой категории, порядок размещения Гостей (одноместное, двухместное)

- планируемое количество Гостей в каждом номере

- контактная информация Гостя (телефон, адрес электронной почты)

- способ оплаты

- перечень дополнительных услуг

2.4. При оформлении заявки посредством сервиса online-бронирования на Сайте, Гость заполняет все поля, указанные в системе бронирования как «обязательные». Гость принимает на себя все риски (оформление новой заявки, изменение тарифа, изменение стоимости гостиничных услуг, возврат денежных средств и т.д.), связанные с допущением ошибок и/или неточностей в предоставлении запрашиваемых при оформлении заявки данных, в том числе, собственных персональных данных и персональных данных иных лиц, указанных в Заявке.

2.5. Стоимость суток проживания в Номере рассчитывается в соответствии с Прейскурантами, исходя из времени заезда и времени выезда (расчетного часа), указанного на Сайте при бронировании, вне зависимости от фактического времени заезда Гостей. Под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда (14.00) и заканчивая расчетным часом выезда (12.00).

2.6. Совершая бронирование номера, Гость соглашается с порядком отмены бронирования, с правилами, действующими в случае незаезда, опоздания, а также со всеми дополнительными условиями и правилами Исполнителя, которые могут применятся к забронированному типу размещения, в том числе, касающиеся услуг, предоставляемых Исполнителем.

2.7. Перечень услуг зависит от бронируемой категории номера, Услуги прописаны на Сайте в описании тарифа, а также в подтверждении бронирования.

2.8. Для изменения информации в действующей (подтвержденной) заявке, Гость направляет Исполнителю любым способом, указанным в п .2.1. Правил, заявление о внесении изменений в заявку с указанием номера бронирования в срок, не позднее чем за сутки до даты заезда. Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем письменного подтверждения от Исполнителя. При этом, Исполнитель имеет право отказать во внесении изменений в заявку, если они невозможны.

2.9. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за полные сутки независимо от расчетного часа.

2.10. При наличии свободных номеров, Гость может воспользоваться услугой раннего заезда (размещение в номере до расчетного часа) или позднего выезда (размещение в номере после расчетного часа), при этом взимается дополнительная оплата согласно действующего прейскуранта:

- при размещении до расчетного часа с 00:01 до 09:00 утра взимается плата в размере 50% от стоимости номера;
- при размещении до расчетного часа с 09:00 до 14:00 взимается 25% от стоимости номера.
- при размещении после расчётного часа с 12:01 до 17:59 взимается плата в размере 25% от стоимости номера;
- при размещении после расчётного часа с 18:00 до 23:59 взимается плата в размере 50% от стоимости номера;
- при продлении проживания после 00:00 взимается 100% стоимость номера по тарифам, действующим на момент продления.

2.11. Для льготных категорий граждан, согласно гл. 2 ФЗ-178 от 17.07.1999г. «О государственной социальной помощи», предоставляются скидки на проживание в размере 15% от стоимости номера при предъявлении удостоверяющего документа:

- Герои Советского Союза и России, полные кавалеры ордена славы;
- Участники ВОВ;
- Инвалиды I, II и III групп и сопровождающие их лица.

Скидки не суммируются. При наличии оснований для применений скидок, в расчет принимается основание, дающее право на большую скидку.

3. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Подтверждение заявки производится Исполнителем путем направления информационного сообщения и выставления счета на оплату услуг, в котором содержатся следующие сведения: наименование Исполнителя, Гость, категории номеров, количество забронированных номеров, цена, условия бронирования, срок проживания в Гостинице, срок оплаты счета и (или) авансового платежа (если он предусмотрен).

Информационные сообщения о подтверждении заявки направляются на указанный Гостем при оформлении бронирования email-адрес.

Подтверждение заявки осуществляется не позднее 48 часов с момента ее получения. С момента подтверждения заявки на бронирование и направления Гостю сообщения о подтверждении заявки, указанный в заявке Номер считается предварительно забронированным.

3.2. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Гостем авансового платежа в размере не менее стоимости 1 суток проживания в Номере.

Авансовый платеж вносится Гостем после получения подтверждения бронирования, в сроки, указанные в подтверждении, но не позднее 12:00 дня, предшествующего дню заезда. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. В случае неоплаты в установленные сроки, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя, с него взимается плата за фактический простой Номера, но не более, чем за сутки.

Гарантированное бронирование можно отменить без взимания платы за фактический простой Номера за 24 часа до заезда.

Незаездом признается неприбытие Гостя в Гостиницу до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Гостя признается заезд после Расчетного часа в день запланированного заезда и до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется, а с Гостя взимается плата за фактический простой Номера, но не более чем за сутки.

- Негарантированное бронирование — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя до 15.00 дня заезда, после чего бронирование аннулируется. При негарантированном бронировании авансовый платеж Гостем не производится. При негарантированном бронировании необходимо подтвердить бронирование за сутки до указанной даты заезда любым удобным способом (телефон, электронная почта). В случае отсутствия со стороны Гостя подтверждения, а также невозможности службы бронирования Исполнителя связаться с Гостем, бронирование может быть аннулировано Исполнителем в одностороннем порядке.

Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии мест.

Для изменения статуса «негарантированного» бронирования на «гарантированное», необходимо внести предоплату в размере не менее суточной стоимости проживания в номере заявленной категории.

3.3. Бронирование считается гарантированным при условии оплаты Гостем стоимости суток проживания не позднее чем в 15:00 дня, предшествующего дню запланированного заезда.

3.4. Варианты оплаты: оплата наличными, банковской картой, безналичная оплата на Сайте.

Фактом оплаты Гость подтверждает свое согласие со всеми параметрами заявки, бронирования, условиями оформления или исполнения оказываемых услуг, в том числе с датами размещения в Гостинице, категорией Номеров, а также с иными условиями оказания Гостиничных услуг.

3.5. Если счет в установленный срок Гостем не оплачен, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет аннулируется. Оплата номера по такому бронированию осуществляется Гостем по тарифу, действующему на дату заезда.

4. ОТМЕНА (АННУЛЯЦИЯ) БРОНИРОВАНИЯ

4.1. Бронирование аннулируется в случаях:

- отсутствия предоплаты от Гостя в сроки, согласно выбранному тарифу;

- направления Гостем заявки на аннулирование бронирования посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Гостя;

- незаезда Гостя в Гостиницу до 15.00 дня заезда, если Гость не предупредил при бронировании о позднем заезде (при негарантированном бронировании), и до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (при гарантированном бронировании).

4.2. Аннулирование бронирования осуществляется Исполнителем при соблюдении Гостем сроков аннуляции по выбранному тарифу (сроки аннуляции указаны в подтверждении бронирования) путем принятия отказа от бронирования Номера.

4.3. Бронь считается аннулированной после получения подтверждения об аннуляции от Исполнителя. Информационное сообщение о подтверждении аннуляции направляется на указанный Гостем при оформлении бронирования адрес электронной почты.

4.4. В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования, оплаченная сумма полностью возвращается. При несвоевременной аннуляции бронирования Исполнитель имеет право удержать сумму фактически понесенных затрат (в размере стоимости первых суток проживания).

4.5. Для возврата денежных средств необходимо заполнить и отправить заявление на возврат денежных средств по электронной почте bron@ruskap.ru. Срок рассмотрения заявки – 3 рабочих дня.

В случае оплаты по безналичному расчету, возврат денежных средств будет осуществлена указанный в заявлении о возврате расчетный/лицевой счет в течение 30 дней.

При бронировании и оплате через агентства, все вопросы, связанные с возвратом денежных средств, необходимо направлять в адрес агентства.