**Правила**

**о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования номера (ов) в**

**Апарт-отеле «Грин Холл»**

1.Способы бронирования.

Для бронирования номера в Апарт-отеле «Грин Холл» необходимо направить заявку посредством телефонной (+7 928 151-71-18) или электронной связи (greenhall161@mail.ru) или оформить на сайте https://green-hall-rnd.ru/, через форму бронирования. А также путем непосредственного обращения в отдел приема и размещения Отеля «Грин Холл»

2.Режим работы.

Отель «Грин Холл» 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 Отеле «Грин Холл» 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, что бы 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 что бы 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 «Грин Холл»

4. Способы оплаты.

- наличный расчет,

- платежной банковской картой (в том числе международными картами),

-безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Отеля «Грин Холл»

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет

Отеля «Грин Холл» непозднее, чем за сутки до даты заезда. В случае если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, Отель «Грин Холл» запрашивает копию платежного поручения посредством телефонной или электронной связи. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Отель «Грин Холл» оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

5. Расчетный час.

**Время выезда** (расчетный час) – **12:00** текущих суток по местному времени. **Время заезда** (расчетный час) – **14:00** текущих суток по местному времени. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.

При размещении **с 00:00 до 12:00** плата за проживание взимается в размере половины суток по **подтвержденному тарифу (**при отсутствии бронирования на данные сутки на данный номер).

При задержке выезда после расчетного часа плата взимается в следующем порядке:

-от 0 до 6 часов после расчетного часа (**с 12:00 до 18:00**) – оплата за 0,25 от стоимости суток, согласно прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа;

-от 0 до 12 часов после расчетного часа (**с 12:00 до 24:00**) – оплата за 0,5 (половину) от стоимости суток, согласно прейскуранту на гостиничные услуги при задержке выезда после расчетного часа, в случае отсутствии бронирования на следующие сутки на данный номер;

-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 не подтвержденной после направления письменного или устного уведомления от отдела продаж и бронирования или администратора Отеля «Грин Холл» с указанием причины отказа.

2. Заявка считается неподтвержденной, если Гость или Заказчик (юридическое лицо) не получили письменного или устного подтверждения от отдела продажи бронирования Отеля «Грин Холл» в период более 24 часов с момента отправления заявки.

3. Заявка считается действительной (подтвержденной) после получения письменного подтверждения от Отеля «Грин Холл» Письменное подтверждение содержит сведения о наименовании Отеля «Грин Холл», 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: -услуги заранее оплачены; -у организации, осуществляющей бронирование, заключен договор на оказание гостиничных услуг с Отелем «Грин Холл» При гарантированном бронировании Отель «Грин Холл» 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 не заезда 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.

Не гарантированное бронирование: услуги оплачиваются при заселении.

Бронирование ожидает гостя до 18:00 часов текущих суток. Если гость не зарегистрировался в Отеле «Грин Холл» до 18:00 текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя. ИСКЛЮЧАЯ случаи, когда Гость (Заказчик) указал при бронировании более позднее время заезда. Час отмены не гарантированного бронирования – 18:00 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 или электронной связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем (Заказчиком) письменного подтверждения сотрудника службы продажи бронирования или администратора Отеля «Грин Холл». Отель «Грин Холл» может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны. При изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Отелю «Грин Холл» 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 телефону или электронной 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 «Грин Холл» до данного времени. ИСКЛЮЧАЯ случаи, когда Гость (-и) или Заказчику казал 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 «Грин Холл» 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 продажи бронирования или администратора Отеля «Грин Холл». 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 не заезда 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.

**Время выезда** (расчетный час) – **12:00** 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 отсутствии бронирования на данные сутки на данный номер).

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 Отеля «Грин Холл», без наличным банковским переводом предоставляются счет-фактура и акт выполненных работ. Данные документы направляются на почтовый адрес организации или Гостю при предъявлении им доверенности (ФормаМ-2). При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чеки счет. По просьбе Гостя (Заказчика) предоставляются счет-фактура, акт выполненных работ, справка о проживании, заверенная копия свидетельства о прохождении классификации, заверенный прайс-лист.

**Правила аннулирования бронирования**

Обращаем Ваше внимание:

-Правила аннулирования бронирования зависят от статуса бронирования (гарантированное/негарантированное) и от вида тарифа, выбранного Гостем (возвратный/невозвратный).

-Все изменения, касающиеся сроков проживания, вида размещения, количества номеров, могут не рассматриваться Гостиницей, если они оформлены позднее чем за сутки до даты заезда. При этом в случае гарантированного бронирования все изменения принимаются только в письменном виде.

-Если по какой-либо причине забронированный номер недоступен, Гостиница вправе предоставить Гостю альтернативное размещение: либо номер той же категории и того же ценового диапазона, либо номер более высокой категории без доплат со стороны Гостя.

Негарантированное бронирование

-При негарантированном бронировании необходимо подтвердить бронирование за сутки до указанной даты заезда любым удобным способом (телефон, эл. почта). В случае отсутствия со стороны Гостя подтверждения, а также невозможности службы бронирования связаться с Гостем бронирование может быть аннулировано Гостиницей в одностороннем порядке.

-При негарантированном бронировании ожидание Гостя возможно до 18-00 дня заезда. В случае не заезда Гостя до указанного времени Гостиница вправе аннулировать данное бронирование, таким образом отказав Гостю в размещении, или предоставить другие свободные номера.

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

Гарантированное бронирование:

-При возвратном тарифе Вы можете внести любые изменения в бронирование, а также отменить бронирование без штрафных санкций за 1 сутки до даты заезда. В случае несвоевременной отмены бронирования взимается штраф в размере 1 суток проживания в номере заявленной категории.

-В случае не заезда Гостя до момента установленного Гостиницей времени выезда следующего дня (12-00 по Московскому времени) — бронирование аннулируется, а с Гостя взимается штраф в размере 1 суток проживания в номере заявленной категории.

Невозвратный тариф

-При невозвратном тарифе номер бронируется при условии внесения 100% предоплаты за весь срок проживания в момент бронирования. В случае аннулирования бронирования, не заезда или изменения сроков проживания — предоплата не возвращается и зачитывается в качестве оплаты услуги бронирования.

**Порядок и условия предоставления гостиничных услуг**

1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

2. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

4. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

5. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

6. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

7. Договор заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

(в ред. [Постановления](https://checklink.mail.ru/proxy?es=0zdRr0oteBnnKd9dIEJM9%2FgkSoSkyfiLyx0sW3vgLv8%3D&egid=vqGcZiitloLcsWnjYQoD%2FaOe2Rpqhncu7PDC2lHawc8%3D&url=https%3A%2F%2Fclick.mail.ru%2Fredir%3Fu%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.consultant.ru%252Fdocument%252Fcons_doc_LAW_329952%252Fc681ef47d835da42fc0c1c4d4b5b8d66c15a4ba3%252F%2523dst100020%26c%3Dswm%26r%3Dhttp%26o%3Dmail%26v%3D2%26s%3D131b2bfb0349bd33&uidl=15906273570423965856&from=soyz.m%40mail.ru&to=ivan-e%40mail.ru) Правительства РФ от 18.07.2019 N 927)

(см. текст в предыдущей редакции)

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей - фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе) (наименование и сведения о государственной регистрации юридического лица или фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

(в ред. [Постановления](https://checklink.mail.ru/proxy?es=0zdRr0oteBnnKd9dIEJM9%2FgkSoSkyfiLyx0sW3vgLv8%3D&egid=vqGcZiitloLcsWnjYQoD%2FaOe2Rpqhncu7PDC2lHawc8%3D&url=https%3A%2F%2Fclick.mail.ru%2Fredir%3Fu%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.consultant.ru%252Fdocument%252Fcons_doc_LAW_329952%252Fc681ef47d835da42fc0c1c4d4b5b8d66c15a4ba3%252F%2523dst100021%26c%3Dswm%26r%3Dhttp%26o%3Dmail%26v%3D2%26s%3D440805e8a0e01880&uidl=15906273570423965856&from=soyz.m%40mail.ru&to=ivan-e%40mail.ru) Правительства РФ от 18.07.2019 N 927)

(см. текст в предыдущей редакции)

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

8. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с [Правилами](https://checklink.mail.ru/proxy?es=0zdRr0oteBnnKd9dIEJM9%2FgkSoSkyfiLyx0sW3vgLv8%3D&egid=vqGcZiitloLcsWnjYQoD%2FaOe2Rpqhncu7PDC2lHawc8%3D&url=https%3A%2F%2Fclick.mail.ru%2Fredir%3Fu%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.consultant.ru%252Fdocument%252Fcons_doc_LAW_217488%252Ff1a24baee8b161dc4b1ce29715c9f6468a6597a6%252F%2523dst100015%26c%3Dswm%26r%3Dhttp%26o%3Dmail%26v%3D2%26s%3Dc772da4f35287b05&uidl=15906273570423965856&from=soyz.m%40mail.ru&to=ivan-e%40mail.ru) регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с [Правилами](https://checklink.mail.ru/proxy?es=0zdRr0oteBnnKd9dIEJM9%2FgkSoSkyfiLyx0sW3vgLv8%3D&egid=vqGcZiitloLcsWnjYQoD%2FaOe2Rpqhncu7PDC2lHawc8%3D&url=https%3A%2F%2Fclick.mail.ru%2Fredir%3Fu%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.consultant.ru%252Fdocument%252Fcons_doc_LAW_342160%252F858fe32f24de552d39a0788f6871cc7995eef71a%252F%2523dst100012%26c%3Dswm%26r%3Dhttp%26o%3Dmail%26v%3D2%26s%3Dfdb81aff737eb703&uidl=15906273570423965856&from=soyz.m%40mail.ru&to=ivan-e%40mail.ru) осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

9. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей.

(в ред. [Постановления](https://checklink.mail.ru/proxy?es=0zdRr0oteBnnKd9dIEJM9%2FgkSoSkyfiLyx0sW3vgLv8%3D&egid=vqGcZiitloLcsWnjYQoD%2FaOe2Rpqhncu7PDC2lHawc8%3D&url=https%3A%2F%2Fclick.mail.ru%2Fredir%3Fu%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.consultant.ru%252Fdocument%252Fcons_doc_LAW_329952%252Fc681ef47d835da42fc0c1c4d4b5b8d66c15a4ba3%252F%2523dst100022%26c%3Dswm%26r%3Dhttp%26o%3Dmail%26v%3D2%26s%3D4c74b0d88e3c9ea1&uidl=15906273570423965856&from=soyz.m%40mail.ru&to=ivan-e%40mail.ru) Правительства РФ от 18.07.2019 N 927)

(см. текст в предыдущей редакции)

10. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

11. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

12. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

13. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

14. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

15. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

16. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

17. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в [пункте 7](https://checklink.mail.ru/proxy?es=0zdRr0oteBnnKd9dIEJM9%2FgkSoSkyfiLyx0sW3vgLv8%3D&egid=vqGcZiitloLcsWnjYQoD%2FaOe2Rpqhncu7PDC2lHawc8%3D&url=https%3A%2F%2Fclick.mail.ru%2Fredir%3Fu%3Dhttp%253A%252F%252Fwww.consultant.ru%252Fdocument%252Fcons_doc_LAW_330095%252Feef1a703cb0df35aa9c44c0401b667cbd2a6cea5%252F%2523dst100032%26c%3Dswm%26r%3Dhttp%26o%3Dmail%26v%3D2%26s%3Ded55ce560c003291&uidl=15906273570423965856&from=soyz.m%40mail.ru&to=ivan-e%40mail.ru) настоящих Правил.

18. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

19. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

20. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.