Приложение № 2

к Приказу № 113 от 30 декабря 2021г.

**Правила**

**о форме, условиях, порядке бронирования и аннулирования бронирования номера(ов) в Гостинице АО «Санаторий «Белые ключи»**

1. **Способы бронирования.**

Для бронирования номера в Гостинице Санатория необходимо направить заявку посредством телефонной (+7 (8142) 52-86-86, 52-26-50), факсовой (+7 (8142) 52-58-38) или электронной (bk-smo@mail.ru) связи или оформить бланк заявки на сайте [www.whitesprings.ru](http://www.whitesprings.ru/), а также путем непосредственного обращения в отдел продаж и бронирования или службу приема и размещения Гостиницы Санатория.

1. **Режим работы.**

Гостиница Санатория принимает заявки круглосуточно. Рассмотрение письменных заявок осуществляется в течение суток с момента получения заказа.

1. **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 Гостинице Санатория 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, 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 производится 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 Гостиницей Санатория.

1. **Способы оплаты.**

- Наличный расчет,

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

-безналичный расчет (путем перечисления на расчетный счет Гостиницы Санатория).

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет Гостиницы Санатория, не позднее, чем за сутки до даты заезда. В случае если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, Гостиница Санатория запрашивает копию платежного поручения посредством телефонной (+7 (8142) 52-86-86, 52-26-50) или электронной (bk-smo@mail.ru) связи. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае Гостиница Санатория оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

1. **Расчетный час.**

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 12 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 половины суток по подтвержденному тарифу.

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, согласно прейскуранту на гостиничные услуги по подтвержденному тарифу.

1. **Статус заявки.**

1. Заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от отдела продаж и бронирования или администратора Гостиницы Санатория с указанием причины отказа.

2. Заявка считается неподтвержденной, если Гость или Заказчик (юридическое лицо) не получили письменного или устного подтверждения от отдела продаж и бронирования Гостиницы Санатория в период более 24 часов с момента отправления заявки.

3. Заявка считается действительной (подтвержденной) после получения письменного подтверждения от Гостиницы Санатория.

Письменное подтверждение содержит сведения о наименовании Гостиницы Санатория, 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 АО «Санаторий «Белые ключи».

При гарантированном бронировании Гостиница Санатория 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 Гостинице Санатория 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.

1. **Изменение информации в подтвержденной заявке.**

Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке необходимо обращение в Гостиницу Санатория посредством телефонной (+7 (8142) 52-86-86, 52-26-50) или электронной (bk-smo@mail.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 и бронирования или администратора Гостиницы Санатория. Гостиница Санатория может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

При изменении заявки на бронирование Заказчик предоставляет Гостинице Санатория 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 Санатория не гарантирует наличие свободных мест.

1. **Отмена (аннуляция) бронирования.**

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в Гостиницу Санатория посредством телефонной (+7 (8142) 52-86-86, 52-26-50) или электронной (bk-smo@mail.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 Гостиницу Санатория 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 Гостиницу Санатория 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 и бронирования или администратора Гостиницы Санатория. 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.

1. **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.

1. **Заезд ранее расчетного часа.**

Расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Время заезда – не ранее 12 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 половины суток по подтвержденному тарифу.

1. **Возврат денежных средств.**

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

1. **Отчетные документы.**

При оплате услуг Гостиницы Санатория безналичным банковским переводом предоставляются счет-фактура и акт выполненных работ. 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.