

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ РАЗМЕЩЕНИЯ, ПИТАНИЯ, ОТДЫХА И ОЗДОРОВЛЕНИЯ В КУРОРТНОМ ОТЕЛЕ «КУБАНЬ 4*»

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ:

Правила — настоящие правила, разработанные в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 7 февраля 1992 года и Постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18 ноября 2020 года «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», определяющие порядок и условия бронирования и оплаты услуг размещения, питания, отдыха и оздоровления в Курортном отеле «Кубань 4*».

Отель — средство размещения - Курортный отель «Кубань 4*», расположенный по адресу 353440, Краснодарский край, г-к Анапа, улица Пушкина, 30, предназначен для предоставления услуг размещения, питания, отдыха и оздоровления, а также комплекса сопутствующих услуг, предусмотренных перечнем оказываемых услуг.

Исполнитель — Акционерное общество «Санаторий «Кубань» зарегистрировано Инспекцией Федеральной налоговой службы по городу курорту Анапа «06» октября 1993 г. за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1022300525433.

Потребитель — физическое лицо – гость, получающий услуги Отеля.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в Отеле в свою пользу и/или в пользу иных Потребителей исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Сайт — официальный сайт Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: www.anapa-kuban.ru.

Услуги — комплекс услуг, предоставляемых Отелем Потребителям, в состав которого входят услуги размещения, питания, отдыха, оздоровления и иные услуги в соответствии с выбранной категорией и стоимостью.

Путевка — документ Исполнителя, предоставляющий право указанного в нем Потребителя на получение заказанных, забронированных и оплаченных Услуг в Отеле Исполнителя.

Публичная оферта (далее «Оферта») — адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении путевки, предложение Отеля заключить договор купли-продажи путевки.

Акцепт Оферты — совершение лицом действий по выполнению указанных в Оферте условий, в частности - уплата соответствующей суммы. Уплата соответствующей суммы должна быть произведена до истечения срока совершения акцепта, указанного в Оферте. Внесение оплаты за услуги, оформление заказа (бронирование) и (или) получение права на них иным способом является акцептом Оферты и означает, что Заказчик полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с условиями Оферты и Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Оферте и Правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение условий, содержащихся в Оферте и/или Правилах не освобождает Заказчика (Потребителя) от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

Договор публичной Оферты на предоставление услуг размещения, питания, отдыха и оздоровления (далее «Договор») — гражданско-правовой договор, заключаемый путем акцепта Оферты, содержащей все существенные условия Договора, без его подписания сторонами. Договор имеет юридическую силу в соответствии со ст. 434 Гражданского кодекса Российской Федерации и является равносильным договору, составленному и подписанному сторонами на бумажном носителе. Договор считается заключенным и приобретает силу с момента акцепта Оферты и означает безоговорочное присоединение Заказчика ко всем условиям Оферты без каких-либо изъятий или ограничений.

Система бронирования (Система) — программный комплекс, доступный на сайте, предназначенный для поиска информации об услугах, а также для бронирования и оплаты услуг в Отеле.

Регистрация — предоставление Исполнителю посредством Системы персональных и контактных данных Заказчика для оперативной связи с ним по вопросам, касающимся заказа услуг (приобретения путевки).

Бронирование — предварительный заказ путевки, услуг и дополнительных услуг в Отеле Заказчиком.

Гарантированное бронирование (частичная оплата согласно условиям бронирования) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) — вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) — вид бронирования, при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Заказчика оплаты в течение 48 часов после направления Заказчику счета на оплату.

Подтверждение бронирования — документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов оказать Гостю комплекс Услуг при условии их своевременной оплаты.

Специальные предложения — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Отеля.

Расчетный час заезда — время, установленное Отелем для заезда Гостя, равное 14:00 часам, по московскому времени.

Расчетный час выезда — время, установленное Отелем для выезда Гостя, равное 12:00 часам, по московскому времени.

Сутки — промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Гостя.

Номер — помещение в отеле, предназначенное для временного проживания в рамках предоставляемых Услуг и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

Отдел бронирования — структурное подразделение Исполнителя, осуществляющее функции бронирования услуг в Отеле.

Служба приема и размещения (далее «СПиР») — структурное подразделение Исполнителя, осуществляющее функции размещения в Отеле, в том числе прием, регистрацию и расселение гостей, а также решение иных связанных с предоставлением услуг в Отеле вопросов Гостей.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Заказчиками при бронировании последними услуг Отеля, в том числе определяют требования, порядок и условия совершения Заказчиками юридически значимых действий,

связанных с бронированием, выбором Услуг в Отеле, и заключением Договора путем акцепта Оферты Исполнителя.

1.2. Настоящие Правила являются приложением и неотъемлемой частью Договора/Оферты, содержащие условия по заказу, приобретению и (или) использованию услуг.

1.3. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование Услуг, Заказчик/Потребитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, условиями Оферты, Правилами проживания в отеле, Правилами пожарной безопасности, а так же согласен с условиями предоставления услуг в Отеле, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п.4 ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 №152-ФЗ путем предоставления документа, удостоверяющего личность или иного документа (перечень определен в Постановлении Правительства РФ от 09.10.2015 №1085).

1.4. Исполнитель предоставляет услуги временного проживания в номерах, питания, отдыха, оздоровления и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость путевки, а также перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату по прейскуранту.

1.5. Информация о предоставляемых Исполнителем услугах размещается на Сайте Исполнителя, информационных стендах Отеля и может быть также при необходимости дополнительно уточнена в отделе бронирования и/или на СПиР Отеля.

1.6. Режим работы Отеля указывается на сайте. Часы работы Отеля, а также расчетный час определяются в соответствии с местным (московским) временем.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ, ОФОРМЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Номер в отеле может быть забронирован следующими способами:

- по телефонам: 8-800-551-00-13, 8-861-217-66-01;
- через электронные системы бронирования на Сайте Отеля <https://anapa-kuban.ru>;
- по электронной почте booking@anapa-kuban.ru;
- путем личного обращения в СПиР Отеля.

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. Гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- категория бронируемого номера;
- контактный номер телефона Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

2.2. Для выбора подходящих условий размещения и/или предложений Отеля Заказчик вправе производить поиск на Сайте.

При бронировании через Сайт (электронные системы бронирования) система бронирования даст информацию о видах услуг (категориях номеров, видах питания, программах досуга), ценах; при этом возможность предоставления услуг в даты, указанные Заказчиком, определяется автоматически при формировании заявки на бронирование услуг в Отеле.

2.2.1. Заказчик должен внимательно ознакомиться с описанием Отеля, перечнем услуг, предоставляемых в рамках сформированного системой по запросу Заказчика предложения, условиями оплаты услуг и отмены Заказа.

2.2.2. В предложениях указывается цена размещения в Отеле на выбранное количество дней, номеров и количество гостей (с учетом возрастных категорий).

2.2.3. После того, как Заказчик определится с подходящим для него предложением, он должен выбрать его, кликнув на активную кнопку «Выбрать».

Далее система информирует о выбранном Заказчиком варианте размещения в Отеле и его стоимости, входящих в эту стоимость услугах, действующих акциях, о наличии других схожих вариантов размещения, и предлагает продолжить оформление заказа путем клика на кнопку «Выбрать» напротив выбранного варианта. После этого система переходит на следующий этап оформления заказа на страницу с указанием выбранных условий бронирования и итоговой стоимости бронируемых услуг. Для продолжения оформления выбранного варианта в открывшейся форме для авторизации на сайте Заказчик должен указать свои данные (ФИО, номер контактного телефона, адрес электронной почты), а также данные гостей (если бронирование производится в интересах других лиц). Кроме того, Заказчик должен выбрать один из предложенных способов оплаты бронируемых услуг, и далее подтвердить проведение платежа, следуя инструкциям платежной системы.

При бронировании услуг Заказчик обязан указывать актуальные и достоверные данные о самом Заказчике (плательщике) и о лицах, в пользу которых бронируются услуги. Неверное указание данных сведений может стать основанием для отказа в предоставлении забронированных услуг в Отеле.

2.2.4. Во избежание каких-либо разночтений и двусмысленности, для целей бронирования услуг в Отеле учитываются только нижеследующие возрастные категории:

— «Взрослые» — физические лица, которым на дату заселения в Отель будет 12 полных лет и более. Указанная категория потребителей оплачивает услуги в Отеле по полной их стоимости. В связи с этим, все получатели услуг, которым на момент заселения в Отель будет 12 лет и более, указываются при бронировании как «взрослые».

— «Дети от 4 до 11 лет» - физические лица, которым на дату заселения в Отель будет от 4 лет до 11 лет (включительно). Оплата услуг размещения в Отеле для указанной категории потребителей не предусмотрена (за исключением дополнительных платных услуг, согласно прейскуранту Отеля).

— «Дети в возрасте до 3 лет» - физические лица, которым на дату заселения в Отель будет от 0 лет до 3 лет (включительно). Оплата услуг размещения в Отеле для указанной категории потребителей не предусмотрена (за исключением дополнительных платных услуг, согласно прейскуранту Отеля).

Учитывая, что оплате подлежат только услуги в отношении категории «Взрослые», Заказчик при оформлении заказа обязан указывать достоверные данные о возрасте детей актуальные не на момент бронирования, а на момент заезда (заселения) в отель таких детей.

В случае невыполнения Заказчиком данного обязательства при бронировании услуг в Отеле (если это повлияло на стоимость забронированных Заказчиком услуг), Исполнитель вправе произвести перерасчет стоимости услуг с предложением Заказчику внесения соответствующей доплаты, а в случае отказа Заказчика внести такую доплату, отказать в предоставлении (прекратить предоставление) неоплаченных услуг в Отеле.

2.2.5. Обработка платежей при оплате бронирования услуг банковской картой на сайте и по платежной ссылке осуществляется процессинговой системой соответствующих банков-партнеров.

Ввод данных и обработка платежа проходит на защищённой web странице процессинговой системы.

2.2.6. После завершения оформления заказа и оплаты брони подтверждение бронирования, содержащее сведения категории заказанного номера, возрасте гостей, условиях питания, цене, сроках проживания в Отеле и т.п., поступит на адрес электронной почты, указанный при оформлении заказа на сайте. Рекомендуем распечатать и сохранить его.

2.2.7. После оплаты бронируемых услуг и получения подтверждения, услуги считаются забронированными и подлежащими предоставлению Потребителям, в пользу

которых они забронированы, на условиях бронирования.

2.3. Бронируя услуги проживания, Заказчик соглашается с тем, что заселение в Отель производится только при условии внесения полной предоплаты.

2.4. Бронирование по телефону, по электронной почте Отеля или путем личного обращения в СПиР осуществляется в соответствии с процедурой, предложенной сотрудниками отдела бронирования или СПиР с учетом общих требований настоящего раздела Правил.

2.5. На основании поданной Заказчиком в соответствии с п. 2.4 настоящих Правил заявки на бронирование услуг в Отеле, Исполнителем проверяется возможность предоставления услуг в даты, указанные Заказчиком. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанные Заказчиком в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие условиям заявки.

2.6. Подтверждением возможности бронирования услуг в Отеле на интересующий Заказчика период их предоставления является выставление Исполнителем счета на оплату Услуг либо предложения Системой их электронной оплаты для завершения оформления заказа (бронирования) через встроенный в Систему модуль проведения расчетов с использованием банковских карт, интернет-банкинга.

2.7. Совершая оплату бронирования Заказчик, соглашается со всеми условиями бронирования и предоставления услуг в Отеле и акцептует Договор публичной оферты Исполнителя.

2.8. С момента зачисления платежа в качестве оплаты Заказчиком бронируемых Услуг в пользу Исполнителя, договор между Заказчиком и Исполнителем считается заключенным на условиях Оферты Исполнителя, а Услуги в Отеле — забронированными в соответствии с подтвержденной заявкой Заказчика.

2.9. Подтверждением оплаты забронированных услуг является чек/квитанция о проведении платежа в пользу Исполнителя за бронируемые услуги в Отеле.

2.10. Размещение в Отеле без предварительного бронирования Услуг возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда и период проживания.

2.11. Негарантированное бронирование (неоплаченное бронирование при бронировании в день заезда) возможно только если это специально оговорено сторонами: действует до 18:00 даты заезда, после указанного времени договор прекращается.

2.12. Заказчик размещается в Отеле в забронированном номере только после подписания установленной Отелем формы регистрационной карты (анкеты) и по предъявлению документов, удостоверяющих личности всех лиц, подлежащих размещению в Отеле.

2.13. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЗАКАЗЧИКА И ИСПОЛНИТЕЛЯ

3.1. Заказчик имеет право:

3.1.1. Производить поиск, бронирование и оплату услуг посредством Системы и прочими способами, предусмотренными настоящими Правилами. При этом Заказчик признает, что в случае использования Системы он в полной мере и безоговорочно принимает все условия Оферты, настоящих Правил, Правил проживания и иных документов отеля, определяющих требования, порядок и условия предоставления услуг в

отеле, вне зависимости от того, каким способом было совершено бронирование и оплата Заказа.

3.1.2. Изменить Заказ (бронь) на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Офертой.

3.1.3. Заказчик имеет право на получение забронированных услуг в сроки и в объеме, оговоренных в данном Заказе (бронь).

3.1.4. Отказаться от Заказа (брони) на условиях, предусмотренных настоящими Правилами и Офертой.

3.1.5. Запросить возврат уплаченных при бронировании услуг денежных средств в случаях и в порядке, предусмотренных настоящими Правилами, Офертой и действующим законодательством РФ.

3.2. Исполнитель имеет право:

3.2.1. Требовать от Заказчика соблюдения настоящих Правил и условий Оферты.

3.2.2. Требовать от Заказчика полного согласия с условиями настоящих Правил и Оферты. Отказать Заказчику в предоставлении услуг при его несогласии с условиями настоящих Правил и Оферты.

3.2.3. Требовать от Заказчика полной оплаты Заказа. При неполучении от Заказчика оплаты в срок, установленный в настоящих Правилах и/или Офертой, аннулировать Заказ (бронь) и отказать в предоставлении услуг в Отеле.

3.2.4. В любое время по своему усмотрению изменять отображающиеся на Сайте цены на услуги Отелей.

3.2.5. Привлекать третьих лиц для предоставления услуг бронирования.

3.2.6. При необходимости отключать и включать Систему в любое время, информируя об этом на Сайте.

3.2.7. Расторгнуть Договор в одностороннем внесудебном порядке, если Заказчик предоставил Исполнителю недостоверные сведения или контактные данные, а также заведомо ложные и/или неправомерно используемые Заказчиком данные платежных карт.

3.2.8. Исполнитель оставляет за собой право досрочного прекращения пребывания в Отеле в случаях неоплаты (неполной оплаты) услуг в Отеле (в том числе дополнительных услуг, в том числе при отказе возмещать причиненный материальный ущерб), а также по основаниям и в порядке, предусмотренным Правилами проживания в Отеле.

3.2.9. Производить замену номера, подтвержденного ранее, на аналогичный номер той же категории.

3.2.10. Заселять потребителей в сроки, установленные в Правилах проживания в Отеле. Заселение ранее установленного срока возможно только по усмотрению Исполнителя и только за дополнительную плату, согласно тарифам Отеля.

3.2.11. Требовать от потребителей своевременного освобождения и сдачи номера в порядке и в срок, установленные в Правилах проживания в Отеле. Выезд позже установленного срока возможен только по усмотрению Исполнителя и только за дополнительную плату, согласно тарифам Отеля.

3.2.12. Требовать полного возмещения причиненного Отелю материального ущерба.

3.2.13. Удерживать в безакцептном порядке из сумм, имеющих в распоряжении Исполнителя и причитающихся к возврату Заказчику (в том числе при отмене, изменении заказа) суммы понесенных расходов, штрафа, иных удержаний, по основаниям и порядке, предусмотренных настоящими Правилами и/или Офертой и/или Правилами проживания в отеле. Заказчик, заключая Договор (акцептуя Оферту), дает свое безотзывное согласие на такое удержание.

3.2.14. Произвести перерасчет стоимости услуг с предложением Заказчику внесения соответствующей доплаты, в случаях, предусмотренных п. 2.2.4 настоящих Правил, и также отказать в предоставлении (прекратить предоставление) неоплаченных услуг в Отеле, в случае отказа Заказчика внести такую доплату.

3.2.15. В любое время по своему усмотрению вносить изменения в настоящие Правила и/или Оферту.

3.3. Обязанности Заказчика:

3.3.1. Не приступать к оформлению Заказа, предварительно не ознакомившись с условиями Оферты, настоящими Правилами, Правилами проживания в отеле и иных документов отеля, определяющих требования, порядок и условия предоставления услуг в отеле. Если Заказчик приступил к оформлению Заказа, то данное обстоятельство является безусловным подтверждением того, что Заказчик полностью ознакомлен и согласен с условиями Оферты, настоящими Правилами, Правилами проживания в отеле и иными документами отеля, определяющими требования, порядок и условия предоставления услуг в отеле.

3.3.2. Самостоятельно знакомиться на сайте Исполнителя с информацией об Отеле и предоставляемых услугах, включая цены.

3.3.3. Указывать актуальную контактную информацию при регистрации (номер телефона, e-mail), необходимую Исполнителю для оперативной связи с Заказчиком.

3.3.4. Предоставить все необходимые для оформления Заказа актуальные данные о заезжающих в Отель лицах (потребителях) и проверить их корректность, в том числе обеспечить выполнение требований п. 2.4.4 настоящих Правил, обязывающих Заказчика указывать данные о возрасте детей, заезжающих в Отель, которые будут актуальны на момент заезда (заселения).

3.3.5. Проинформировать получателей забронированных услуг, заезжающих в Отель, об условиях пребывания в Отеле и требованиях Правил проживания в Отеле и иных документах отеля, определяющих требования, порядок и условия предоставления услуг в отеле, и солидарно отвечать перед Исполнителем по обязательствам таких получателей услуг (как договорных, так и деликтных), возникших в связи с пребыванием их в Отеле и нарушением ими указанных требований и условий предоставления услуг в Отеле.

3.3.6. Своевременно оплатить в полном объеме стоимость Заказа в сроки и на условиях, указанных Исполнителем в настоящих Правилах и/или Оферте.

3.3.7. В случае отказа Заказчиком от Заказа или от части услуг в Заказе, а также изменения забронированных услуг, незамедлительно сообщить об этом Исполнителю в порядке, установленном в настоящих Правилах и/или Оферте. Несвоевременный отказ от Заказа, опоздание или незаезд Заказчика (получателей услуг), влечет для Заказчика предусмотренные настоящими Правилами и/или Офертой негативные последствия.

3.3.8. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами и/или Офертой (Договором) и не следует из существа обязательств или требования закона, права и обязанности Заказчика распространяются также на лиц, в интересах которых заключен Договор.

3.4. Обязанности Исполнителя:

3.4.1. Предоставить Заказчику необходимую информацию об Отеле, предоставляемых в нем услугах, а также об условиях бронирования, оформления и оплаты Заказа.

3.4.2. Принять оплату Заказа от Заказчика (в том числе через третьих лиц) после оформления Заказа и успешного бронирования услуг.

3.4.3. Забронировать оплаченные услуги в Отеле в соответствии с Заказом

Заказчика.

3.4.4. Предоставить забронированные услуги в Отеле лицам, в пользу которых они забронированы в соответствии с Заказом Заказчика.

3.4.5. При отмене Заказа подтвердить аннуляцию услуг с выставлением (если применимо) уведомления об удержании связанных с этим плат, предусмотренных настоящими Правилами и/или Офертой.

3.4.6. В случае аннуляции Заказа, произвести возврат Заказчику уплаченных денежных средств в размере, в порядке и в срок, предусмотренные настоящими Правилами и/или Офертой.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПЛАТЕЖЕЙ

4.1. Актуальная стоимость услуг Отеля, услуги которого могут быть забронированы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Офертой отображается на Сайте Исполнителя.

4.2. Стоимость выбранных Заказчиком услуг при оформлении Заказа на Сайте формируется автоматически и отображается на странице Заказа после внесения всех необходимых сведений, условий проживания, категории номера, количества гостей и иных параметров бронирования, а также с учетом применимых скидок и акций.

4.3. Стоимость выбранных Заказчиком услуг при оформлении Заказа способом, указанным в п. 2.4 настоящих Правил, определяется согласно выставленного счета на оплату бронируемых услуг, сформированного Отделом бронирования на основании заявки Заказчика.

4.4. Оплата бронируемых услуг осуществляется Заказчиком в соответствии с процедурами, указанными в разделе 2 настоящих Правил, в сроки, установленные в зависимости от способа бронирования и оплаты.

4.5. В случае если Заказчиком при бронировании услуг в Отеле была произведена частичная оплата стоимости услуг, перед заселением в Отель Заказчик/Получатель услуг обязан внести неоплаченную часть стоимости забронированных Услуг.

4.6. Оплата Услуг в Отеле осуществляется в рублях РФ в безналичном порядке путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. В Отеле могут быть реализованы так же и иные способы оплаты.

4.7. Цены на Сайте могут быть изменены Отелем в любой момент. Изменения вступают в силу с момента их опубликования на Сайте. На своевременно оплаченные услуги изменение цен не распространяется.

5. ИЗМЕНЕНИЕ ИЛИ АННУЛЯЦИЯ ЗАКАЗА

5.1. До момента оплаты Заказа, Заказчик может внести изменения в параметры Заказа.

5.2. Если Заказ полностью оформлен и оплачен, то внесение изменений в Заказ возможно либо через его отмену и оформление нового Заказа, либо путем обращения в Отдел бронирования и согласования возможности и условий изменения Заказа.

5.3. Изменение Заказа допускается только при наличии возможности предоставления Отелем услуг на интересующих Заказчика измененных условиях их предоставления (наличия в Отеле свободных мест/номеров, выбранной категории, в требуемые Заказчику новые даты). При наличии возможности изменения Заказа, Отделом бронирования Исполнителя Заказчику должны быть сообщены условия такого изменения Заказа.

5.4. При согласовании Сторонами условий изменения Заказа, Отделом

бронирования вносятся согласованные Сторонами изменения в Заказ. В случае, если при этом требуется внесения Заказчиком доплаты стоимости услуг, Отделом бронирования выставляется и направляется Заказчику счет на такую доплату. Изменения в Заказ в таком случае вступают в силу и принимаются к исполнению Отделом бронирования после поступления требуемой суммы доплаты стоимости услуг.

5.5. В случае, если в результате изменения Заказа до даты начала предоставления забронированных услуг стоимость оплаченных Заказчиком услуг уменьшится, перерасчет и возврат средств производится на основании соответствующего заявления Заказчика в порядке и сроки, предусмотренные настоящими Правилами и/или Офертой для случаев отмены (аннуляции) Заказа.

В случае, если в результате изменения Заказа в период их оказания стоимость оплаченных Заказчиком услуг уменьшится, причитающаяся к возврату Заказчику сумма определяется на дату выезда получателей услуг из Отеля, с зачетом стоимости всех предоставленных основных и дополнительных услуг (включая, погашение задолженностей за услуги коммерческих зон Отеля, возмещение причиненного ущерба, уплату штрафов и т. п.). Возврат причитающихся Заказчику после этого денежных средств производится в порядке и в срок, предусмотренный настоящими Правилами и/или Офертой.

5.6. Для отмены (аннуляции) Заказа Заказчик должен обратиться в Отдел бронирования Отеля.

В случае отмены Заказа (гарантированного бронирования) за 14 календарных дней до забронированной даты заезда в Отель штрафные санкции для Заказчика не применяются. При этом с возвращаемой суммы Исполнитель вправе удержать фактически понесенные расходы, в том числе комиссии банков (платежных систем) при осуществлении расчетов в безналичной форме.

В случае отказа от Заказа позднее указанного срока (то есть менее чем за 14 дней до даты заезда), опоздания или незаезда Исполнитель удерживает с Заказчика в безакцепном порядке суммы, указанные в п. 5.10 настоящих Правил.

5.7. После аннуляции Заказа Заказчику направляется уведомление о подтверждении аннуляции брони на указанный им при оформлении бронирования адрес электронной почты.

5.8. Возврат денежных средств в случае отмены Заказа, досрочного выезда или не заезда в Отель, производится Исполнителем на основании письменного заявления лица, оплачивавшего Заказ. Форма такого заявления устанавливается Исполнителем и предоставляется заинтересованному лицу по его просьбе. Подписанное лицом, оплатившим Заказ, заявление о возврате денежных средств направляется в виде скан-копии в Отдел бронирования на адрес электронной почты: booking@anapa-kuban.ru.

5.9. Возврат денежных средств производится Исполнителем в течение 14 (четырнадцати) календарных дней с момента поступления указанного письменного заявления.

5.10. Возврату подлежит сумма, уплаченная при бронировании услуг, за вычетом причитающихся Исполнителю сумм, а именно:

стоимости фактически оказанных Заказчику услуг (определяемых расчетным путем, исходя из стоимости забронированных услуг и объема полученных Заказчиком услуг (общего количества времени пребывания в отеле)), если на момент расторжения договора услуги были частично оказаны;

расходов, понесенных Исполнителем в связи с бронированием услуг, подготовкой к их оказанию и исполнением иных обязательств перед Заказчиком (включая, расходы по

оплате любых банковских комиссий, агентских вознаграждений платежных агентов и т.п., связанных с зачислением на счет Исполнителя, перечислением со счета Исполнителя в пользу Заказчика или третьего лица денежных средств) любые другие понесенные расходы); при этом Заказчик признает и безусловно соглашается с тем, что сумма возмещаемых Исполнителю банковских/платежных расходов составляет 2% от суммы перевода в пользу Заказчика.

суммы платы за несвоевременную аннуляцию бронирования либо платы за фактический простой забронированного номера в размере стоимости за 1 сутки проживания в забронированном номере с перерасчетом стоимости бронирования по основному тарифу, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

5.11. Денежные средства возвращаются только на лицевой счет (счет банковской карты), с которого была произведена оплата услуг; заявителем может выступать только владелец счета. Датой возврата признается дата, указанная в соответствующем платежном документе Исполнителя. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Заказчика зависит от межбанковских и внутрибанковских процедур.

5.12. В случае несвоевременного заезда гостей не по вине Исполнителя, срок пребывания в Отеле на дни опоздания не продлевается.

5.13. В случае невозможности Заказчика либо лиц, в пользу которых бронировались услуги, воспользоваться забронированными услугами по уважительным причинам (тяжелая болезнь лица и/или близкого родственника, смерть лица и/или близкого родственника, иные чрезвычайные обстоятельства, что должно быть подтверждено документально) или в силу обстоятельств непреодолимой силы, Заказчику предоставляется право по согласованию с Исполнителем перенести их использование на другой приемлемый для Сторон срок, либо отменить Заказ без штрафных санкций, связанных с несвоевременной аннуляцией Заказа.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Во всем, что не предусмотрено настоящими Правилами, Стороны руководствуются условиями Оферты, Правилами проживания в отеле, иными локальными актами Исполнителя, регулирующими данные отношения Сторон, а также применимыми нормами действующего законодательства РФ.

6.2. Настоящие Правила вступают в силу со дня, следующего за днем издания соответствующего приказа директором Исполнителя.

6.3. Настоящие Правила подлежат опубликованию на Сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

6.4. Исполнитель вправе в любое время по своему усмотрению вносить любые изменения и дополнения в настоящие Правила. Утвержденные изменения и дополнения к Правилам (в том числе в форме новой редакции документа) доводятся до сведения третьих лиц путем опубликования на Сайте Исполнителя в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.