

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ГУП БайконурГрандСервис»
Р.А. Асанов
«_____» _____ 2022 года

**Правила бронирования
номеров в гостинице «Центральная»
ГУП «БайконурГрандСервис»**

Государственное унитарное предприятие «БайконурГрандСервис, осуществляет бронирование мест в гостинице 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. Бронирование мест производится в обычные и особые периоды (особый период определяется в подтверждении бронирования мест).

1. Заказчик, либо иное лицо в интересах заказчика, направляет на предприятие заявку на бронирование по телефону/факсу: 8 (336-22) 4-06-60, либо по электронной почте: tour_baikonur@mail.ru, либо при личном посещении гостиницы.

2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф.И.О. гостей;
- Даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
- Тип бронируемого номера;
- Способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
- Реквизиты для выставления счета при безналичном расчете

Форма заявки определена в приложении №1 Правил бронирования номеров в гостинице «Центральная».

3. В случае не предоставления потребителем или заказчиком полной информации, указанной в п.2. настоящих правил, предприятие оставляет за собой право отказать гостю (группе гостей) в рассмотрении заявки на бронирование.

4. Предприятие в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения заявки на бронирование подтверждает заказчику бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование, предприятие направляет заказчику сообщение о подтверждении бронирования с указанием типа бронирования и уточнением остальных деталей бронирования. В случае отказа, предприятие направляет заказчику сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные

сообщения направляются заказчику по факсу или с помощью электронной почты.

5. Предприятие применяет в гостинице следующие виды бронирования:

5.1. **Гарантированное бронирование** - бронирование номера (места в номере) гостиницы, при котором возникают полные юридические обязательства между гостиницей и заказчиком. Бронирование гостиницы гарантируется путем предоплаты. Оплата производится после получения подтверждения бронирования гостиницей.

5.1.1. Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа 12.00 дня, следующего за днем заезда). В случае опоздания, неприбытия гостя без предварительного уведомления или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, т.е. предприятие производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом неустойки - стоимости первых суток размещения.

5.1.2. Способы гарантирования бронирования.

- бронирование по предварительной оплате;
- бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата);
- бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор).

Бронирование по предварительной оплате предполагает полную оплату за весь период пребывания в гостинице. Предварительная оплата осуществляется, как правило, банковским переводом. Срок подтверждения предоплаты устанавливается гостиницей, но не менее одних суток до заезда гостя.

Бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата) предполагает, что гость платит определенную сумму до заезда. Сумма аванса обычно включает стоимость проживания за одни сутки + бронь 25 % от стоимости забронированного номера. Если бронирование осуществляется на длительный срок, то предоплата может быть больше. В случае отмены бронирования (до срока, после которого начинаются штрафные санкции) предоплата возвращается, в случае изменения даты заезда (изменения должны быть заявлены заранее), предоплата переносится, в случае заезда гостя предоплата используется для оплаты за проживание и прочие гостиничные услуги.

Бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у предприятия имеется соответствующий договор). Различные компании, корпорации, фирмы заключают с предприятием договоры, которые устанавливают, что всю финансовую ответственность за неприбытие своих сотрудников или клиентов несут сами организации. В этом случае необходимо гарантийное письмо от организации, содержащее фразу: «в случае неявки фамилия, имя клиента) и невозможности отмены

бронирования согласно настоящих Правил компания (название компании) гарантирует оплату одной ночи проживания». Этот текст приблизителен и зависит от политики взаимоотношений между предприятием и компанией.

5.2. Негарантированное бронирование - бронирование номера (места в номере) гостиницы, при котором первая оплата производится гостем по прибытии в кассу гостиницы. Негарантированное бронирование происходит после получения гостем подтверждения бронирования от гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий гостя. В подтверждении обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения.

5.2.1. Заезд в забронированные номера осуществляется строго в забронированное время. В случае опоздания негарантированное бронирование сохраняется за клиентом до 15.00 часов в пусковой период и до 18.00 часов в непусковой период по местному времени указанного дня заезда, о чем оговаривается дополнительно. При неприбытии до указанного времени предварительный заказ (бронирование) аннулируется. Обязательства гостиницы по приему и размещению прекращаются, а дальнейшее размещение производится при наличии свободных мест на общих основаниях.

5.2.2. При негарантированном бронировании предприятие не дает вам 100% гарантии заселения, так как превалирует гарантированная бронь. И при поступлении гарантированной заявки и оплаты от другого гостя, предприятие оставляет за собой право заселить его в номер, отменив вашу прежнюю бронь не уведомляя вас об этом.

5.2.3. Финансовых обязательств между гостиницей и гостем при негарантированном бронировании не возникает.

5.3. Безотзывное бронирование - бронирование номера (места в номере) гостиницы, при котором возникают полные юридические обязательства между гостиницей и заказчиком, на небольшой период времени, без указания фамилий клиентов, которые будут проживать, с указанием в заявке гарантии своевременной оплаты забронированных мест и крайнего срока их оплаты.

В случае опоздания, неприбытия гостя без предварительного уведомления или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, с заказчика взимается плата за фактически забронированное время.

Безотзывное бронирование бывает двух видов:

1. Строго фиксированное – резервирование комнат на конкретные даты без возможности заказчика изменять даты или длительность заездов;

2. Пролонгируемое бронирование – это безотзывное бронирование, при котором заказчик имеет возможность перенести на более поздний срок даты заезда без уплаты штрафных санкций.

Услуги гостиницы, по усмотрению заказчика могут быть оплачены одним из следующих способов:

- оплата услуг гостиницы заказчиком в безналичном порядке путем банковского перевода денежных средств на расчетный счет предприятия;

- оплата услуг гостиницы заказчиком за наличный расчет при заезде гостя: наличными денежными средствами;

5.4. Работа на условиях приоритетного бронирования-бронирование номера (места в номере) гостиницы, рассматривается вне очереди и с максимальным приоритетом (подтверждение заявки в ущерб интересам других заказчиков, имеющих в гостинице забронированные, но неоплаченные номера).

Право приоритетного бронирования распространяется на заказчиков, имеющих положительный опыт работы с гостиницей.

6. Предприятие подтверждает заказчику заявку на бронирование только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории в гостинице. При отсутствии запрашиваемой категории предприятие предлагает заказчику альтернативу, перечисляя все свободные категории номеров.

7. С момента подтверждения предприятием заявки на бронирование и ее направления заказчику, указанный в подтвержденной заявке номер считается предварительно забронированным, кроме случаев, предусмотренных п.2 настоящих Правил.

8. В случае безналичной оплаты проживания, предприятие в течение 1 рабочего дня направляет в адрес заказчика типовой договор на оказание гостиничных услуг, в котором стороны договариваются о сроках оплаты, перечне услуги т.д. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет, либо в кассу предприятия, а также в случаях, предусмотренных п.5.1.2 настоящих Правил.

9. Выбранный заказчиком способ оплаты указывается в заявке на бронирование и должен быть подтвержден предприятием.

Обязательство заказчика по оплате услуг гостиницы считается выполненным в момент зачисления соответствующих денежных средств на расчетный счет предприятия или в момент поступления денежных средств в кассу предприятия.

В случае нарушения заказчиком установленных сроков оплаты, а также других существенных пунктов настоящих Правил, предприятие оставляет за собой право немедленно в одностороннем порядке отменить все

бронирования заказчика, уведомив об этом заказчика и повторно продать номера.

10. Стоимость оказываемых заказчику услуг предприятием указывается в сообщении о подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в сообщении о подтверждении бронирования.

В случае, если в подтверждении бронирования отсутствует указание стоимости оказываемых предприятием услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте оказания гостиничных услуг.

11. Процедура переноса даты бронирования предприятием предусмотрена.

В случае изменения даты бронирования, необходимо произвести отказ от бронирования и произвести процедуру бронирования заново, в порядке сложившейся очередности.

12. В случае отказа (аннуляции) заказчиком от подтвержденного гостиницей бронирования, письменное уведомление о такой отмене должно быть направлено заказчиком на предприятие способом, обеспечивающим получение предприятием такого уведомления.

В случае, если возникает необходимость отказа от предоплаченной брони в обычные (непусковые) периоды, то:

- в случае отказа за 14 - 7 суток до заезда предприятие возвращает предоплату за вычетом неустойки в размере стоимости первых суток проживания + бронь 25% от стоимости забронированного номера;

- в случае отказа за 6-3 суток до заезда предприятие возвращает предоплату за вычетом неустойки в размере 30% от полной стоимости проживания + бронь 25% от стоимости забронированного номера, но не меньше стоимости первых суток проживания;

- в случае отказа за 2 и менее суток до заезда или неявки, или позднего заезда, или досрочного выезда предприятие удерживает неустойку в размере 50% от полной стоимости проживания + 25% от стоимости забронированного номера.

В случае, если возникает необходимость отказа от предоплаченной брони в особые (пусковые) периоды, то:

- в случае отказа за 45-31 день до заезда предприятие возвращает предоплату за вычетом неустойки в размере 15% от полной стоимости проживания + 25% от стоимости забронированного номера;

- в случае отказа за 30-15 дней до заезда предприятие возвращает предоплату за вычетом неустойки в размере 30% от полной стоимости проживания + 25% от стоимости забронированного номера;

- в случае отказа за 14 и менее дней до заезда или неявки или позднего заезда или досрочного выезда, предприятие возвращает предоплату за вычетом неустойки в размере 50% от полной стоимости проживания + 25% от стоимости забронированного номера.

13. Если гость бронировал номер гостиницы на определенный срок и был вынужден заехать раньше этого срока, то при поселении, при наличии мест, он оплачивает время проживания согласно тарифу.

При размещении гостя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере платы за половину суток.

14. Если гость бронировал номер гостиницы на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, гость обязан предупредить дежурного администратора гостиницы об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из гостиницы. В случае, если аннуляция бронирования не произошла за 24 часа до выезда, с гостя подлежит взысканию аннуляционный сбор в размере суточной стоимости проживания в номере.

15. Бронирование на группу гостей.

15.1. При заезде группы гостей заявки на бронирование принимаются:

- в особый (пусковой) период не ранее 45 суток позднее, чем за 10 дней до даты предполагаемого заезда группы. Группой считается количество гостей, направляющих заявку на бронирование от 7 номеров.

15.2. Предприятие в течение 3 (трех) рабочих дней с момента получения заявки на бронирование подтверждает заказчику бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование, предприятие направляет заказчику сообщение о подтверждении бронирования со всеми деталями. В случае отказа, предприятие направляет заказчику сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Заказчику по факсу или с помощью электронной почты.

15.3. На основании подтверждения бронирования, выставляется счет на оплату услуг размещения группы гостей.

15.4. Заказчик производит оплату стоимости заказанных для клиентов номеров и услуг, подтвержденных предприятием на основании выставленного Заказчику счета. Оплата выставленного счета производится Заказчиком в течении трех банковских дней после получения.

15.5. Неприбытие гостей в день начала обслуживания (при наличии не аннулированной заявки), заказчик выплачивает предприятию штраф в размере 100% стоимости от заказанного номера за весь период бронирования.

15.6. Заказчик обязан оплатить суммы штрафа за аннулирование заявки или неприбытие в трехдневный срок с момента получения соответствующего счета.

15.7. Датой аннуляции является дата получения предприятием письменного уведомления Заказчика об аннуляции, либо дата фактической неявки гостей в место начала обслуживания по истечению половины суток с момента подтвержденного времени заезда.

15.8. При выезде клиентов Заказчика раньше указанного в бронировании срока выезда, оплата не возвращается.

15.9. При бронировании номеров на группу гостей, действуют и остальные требования правил бронирования номеров в гостинице «Центральная» ГУП БайконурГрандСервис», которые не отражены в п. 15.

**Заместитель генерального директора
по гостиничному комплексу**



Шаукенова С.М.