



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО «МТД-Капитал»  
Р.А. Груздев

## **Условия и порядок бронирования, аннулирования бронирования номеров в отеле на воде «Волжская жемчужина»**

### **Бронирование номеров по телефону**

#### Порядок бронирования

При бронировании по телефону сотрудник Службы приема и размещения предлагает все возможные варианты размещения на указанный Потребителем период времени. Исходя из предоставленной информации о возможностях размещения, Потребитель может выбрать подходящий вариант.

Для получения наиболее полной информации о возможностях размещения в номере определенной категории Потребитель должен сообщить следующую информацию: даты заезда и выезда, пожелания по времени заезда и выезда, точное количество гостей (при размещении с детьми – возраст детей), особые пожелания по дополнительным услугам (возможность установки дополнительного места в номере, возможность установки детской кроватки в номере, размещение с животным и т.д.).

Для бронирования номера(ов) Потребитель также должен назвать свое ФИО, контактный номер телефона и адрес электронной почты для выставления счета.

Получив всю необходимую информацию, сотрудник Службы приема и размещения бронирует номер(а) и отправляет Потребителю по электронной почте подтверждение бронирования, для проверки Потребителем соответствия забронированного(ых) номера(ов) и состава размещаемых гостей желаемому, и счет.

В соответствии с условиями бронирования Отеля на воде «Волжская Жемчужина» Потребитель должен внести предоплату в размере 100% стоимости проживания в течение 3 рабочих дней с даты бронирования. Предоплата является подтверждением Потребителем заказа. Если Потребитель не оплачивает счет в заданный период времени Отель вправе аннулировать бронирование.

В соответствии с правилами размещения Отеля на воде «Волжская Жемчужина» существуют определенные ограничения по количеству проживающих гостей в номерах каждой категории. В случае заезда гостей в составе, не соответствующем заявленному, Отель вправе не предоставить забронированный номер, при отсутствии возможности размещения гостей в таком составе в данном номере. Предоплата в таком случае не возвращается. При наличии свободного номера с возможностью размещения в таком составе, но с более высокой стоимостью проживания, гости могут разместиться в нем только при условии внесения доплаты до полной стоимости размещения в данном номере.

#### Порядок изменения бронирования

Если Потребитель вносит изменения в бронирование и за счёт такого изменения сумма уменьшается, разница в стоимости возвращается потребителю только в случае внесения изменений в бронирование ранее, чем за 5 дней до даты заезда. В противном случае взимается плата в размере разницы между первоначальной стоимостью и стоимостью размещения по измененному бронированию.

Для оформления возврата излишне уплаченной суммы необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем и реквизиты счета, на который будет осуществлен возврат.

Потребитель также может изменить даты заезда и выезда на более поздние. В этом случае срок бесплатной отмены и изменения бронирования отсчитывается от даты заезда, указанной при первоначальном бронировании.

#### Порядок аннуляции бронирования

При отмене бронирования ранее, чем за 5 дней до даты заезда предоплата возвращается Потребителю в полном объеме. Для осуществления возврата необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем и реквизиты счета, на который будет осуществлен возврат.

При отмене бронирования позднее, чем за 5 дней до даты заезда или незаезде взимается плата в размере 100% предоплаты.

### **Бронирование номеров от стойки**

#### Порядок бронирования

При бронировании номера(ов) непосредственно в отеле сотрудник Службы приема и размещения предлагает все возможные варианты размещения на указанный Потребителем период времени. Исходя из предоставленной информации о возможностях размещения, Потребитель может выбрать подходящий вариант.

Для получения наиболее полной информации о возможностях размещения в номере определенной категории Потребитель должен сообщить следующую информацию: даты заезда и выезда, пожелания по времени заезда и выезда, точное количество гостей (при размещении с детьми – возраст детей), особые пожелания по дополнительным услугам (возможность установки дополнительного места в номере, возможность установки детской кроватки в номере, размещение с животным и т.д.).

Для бронирования номера(ов) Потребитель также должен назвать свое ФИО и контактный номер телефона.

Получив всю необходимую информацию, сотрудник Службы приема и размещения бронирует номер(а) и передает Потребителю подтверждение бронирования, для проверки соответствия забронированного(ых) номера(ов) и состава размещаемых гостей желаемому.

В соответствии с условиями бронирования Отеля на воде «Волжская Жемчужина» Потребитель должен внести предоплату в размере 100% стоимости проживания в течение 3 рабочих дней с даты бронирования. Предоплата является подтверждением Потребителем заказа. Если Потребитель не оплачивает счет в заданный период времени Отель вправе аннулировать бронирование.

В соответствии с правилами размещения Отеля на воде «Волжская Жемчужина» существуют определенные ограничения по количеству проживающих гостей в номерах каждой категории. В случае заезда гостей в составе, не соответствующем заявленному, Отель вправе не предоставить забронированный номер, при отсутствии возможности размещения гостей в таком составе в данном номере. Предоплата в таком случае не возвращается. При наличии свободного номера с возможностью размещения в таком составе, но с более высокой стоимостью проживания, гости могут разместиться в нем только при условии внесения доплаты до полной стоимости размещения в данном номере.

При бронировании номера(ов) от стойки Потребитель может выбрать один из двух вариантов внесения предоплаты:

- оплата сразу при бронировании наличными или банковской картой;
- выставление счета Потребителю с условием оплаты в течение 3 рабочих дней с даты бронирования.

### Порядок изменения бронирования

Если Потребитель вносит изменения в бронирование и за счёт такого изменения сумма уменьшается, разница в стоимости возвращается потребителю только в случае внесения изменений в бронирование ранее, чем за 5 дней до даты заезда. В случае внесения изменений в бронирование позднее, чем за 5 дней до даты заезда взимается плата в размере разницы между первоначальной стоимостью и стоимостью размещения по изменённому бронированию.

Порядок осуществления возврата зависит от способа оплаты.

Если предоплата была внесена наличными, возврат излишне уплаченной суммы может быть наличными, на банковскую карту или на расчетный счет.

Для оформления возврата наличными необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем, расходный кассовый ордер, подписанный Потребителем и ксерокопия паспорта Потребителя.

Для оформления возврата на банковскую карту необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем.

Для оформления возврата на расчетный счет необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем и реквизиты счета, на который будет осуществлен возврат.

Если предоплата осуществлялась банковской картой, возврат излишне уплаченной суммы возможен только на карту. Для осуществления возврата излишне уплаченной суммы необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем.

Если предоплата осуществлялась на расчетный счет, для осуществления возврата излишне уплаченной суммы необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем и реквизиты счета, на который будет осуществлен возврат.

### Порядок аннуляции бронирования

В случае отмены бронирования ранее, чем за 5 дней до даты заезда предоплата возвращается Потребителю в полном объеме. Порядок осуществления возврата зависит от способа оплаты.

Если предоплата была внесена наличными, возврат может быть наличными, на банковскую карту или на расчетный счет.

Для оформления возврата наличными необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем, расходный кассовый ордер, подписанный Потребителем и ксерокопия паспорта Потребителя.

Для оформления возврата на банковскую карту необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем.

Для оформления возврата на расчетный счет необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем и реквизиты счета, на который будет осуществлен возврат.

Если предоплата осуществлялась банковской картой, возврат возможен только на карту. Для осуществления возврата необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем.

Если предоплата осуществлялась на расчетный счет, для осуществления возврата необходимо заявление на возврат, подписанное Потребителем и реквизиты счета, на который будет осуществлен возврат.

При отмене бронирования позднее, чем за 5 дней до даты заезда или незаезде взимается штраф в размере 100% предоплаты.