Утверждены приказом

ООО «ЛОК «Витязь»

От 08.08.2022г. №296

**Правила бронирования и аннуляции санаторно-курортных и реабилитационно-восстановительных услуг и услуг проживания в ООО «ЛОК «Витязь».**

Размещение Гостей на объектах ООО «ЛОК «Витязь» (далее – Комплекс) производится по предварительному бронированию на основании заявок от физических и юридических лиц.

Под бронированием понимается закрепление за Гостем номера (места в номере) в Комплексе на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Комплекса.

Размещение без предварительного бронирования производится только при наличии свободных номеров.

При бронировании Заказчик/Гость выбирает категорию номера. Конкретный номер комнаты, принадлежащий к данной категории, присваивается на службе приема и размещения при заселении Гостя.

Расчетный час в средствах размещения Комплекса – 12:00 текущих суток по местному времени. Гарантированное время поселения – 14:00 текущих суток по местному времени.

Услуга раннего заезда или позднего выезда предоставляется при наличии свободных номеров в день заезда или выезда за дополнительную оплату:

- ранний заезд – при заезде с 00:00 до 12:00 взимается оплата в размере 50% стоимости текущих суток по действующему прейскуранту;

- поздний выезд – при выезде с 12:00 до 24:00 взимается оплата в размере 50% стоимости текущих суток по действующему прейскуранту; после 24:00 – оплата 100% стоимости за 1 сутки по действующему прейскуранту.

Продление периода проживания производится только при отсутствии бронирования на данный номер. При наличии свободных номеров, при необходимости, за дополнительную плату Гостю может быть предоставлен другой номер.

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, бронь на номер предоставляется до расчетного часа.

**Порядок и условия оформления бронирования**

Заказчик/Гость оформляет бронирование любым из следующих способов:

- по телефонам группы продаж и маркетинга 8-86133-26-126, 8-86133-26-127, 8-86133-26-128;

- на официальном сайте Комплекса по адресу: <https://lokvityaz.ru>;

- по электронной почте: [booking@lokvityaz.ru](mailto:booking@lokvityaz.ru).

Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

Ф. И. О. Заказчика;

Ф. И. О. Гостей;

возраст детей на дату заезда;

даты заезда и выезда;

категория бронируемого номера;

контактный номер телефона и адрес электронной почты для связи.

Комплекс вправе отказать в удовлетворении заявки по причине отсутствия свободных номеров.

В случае подтверждения заявки на бронирование Комплекс направляет Гостю счет на оплату на адрес электронной почты, указанный в заявке на бронирование. Подтверждение бронирования направляется Гостю после поступления на расчетный счет Комплекса предварительной оплаты.

Предварительная оплата составляет:

- не менее 10 % от суммы счета при бронировании номера на период с октября по апрель;

- не менее 30 % от суммы счета при бронировании номера на период с мая по сентябрь.

Оплата производится в течение 7 рабочих дней с момента получения счета. В случае отсутствия оплаты в указанные сроки, Комплекс оставляет за собой право аннулировать бронирование без предварительного уведомления Заказчика/Гостя.

**Гарантированное**бронирование - вид бронирования, при котором Комплекс ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет Комплекса. Окончательный расчет Гость обязан осуществить не позднее дня заезда.

При бронировании юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения предоплаты и иные условия бронирования подлежат применению согласно договору, заключаемому с Заказчиком, и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

**Порядок аннуляции бронирования**

При гарантированном бронировании в случае не заезда или отмены бронирования менее чем за 14 дней до даты заезда с Гостя взимается плата в размере 10 % от стоимости забронированных услуг, но не более стоимости 1 суток забронированных услуг, за исключением случаев, когда опоздание или не заезд Гостя были вызваны независящими от него причинами (уважительными причинами). К перечню уважительных причин относятся форс-мажорные обстоятельства, смерть близкого родственника, болезнь и т.п. Факт возникновения уважительных причин должен быть подтвержден документально.

В случае несвоевременного заезда не по вине Комплекса, срок пребывания на дни опоздания не продлевается, а в случае досрочного выезда – не использованные дни не компенсируются, что также определено Договором публичной оферты на оказание услуг по бронированию санаторно-курортных услуг.

При опоздании и/или досрочном выезде по уважительным причинам (при условии документального подтверждения) или обстоятельствам непреодолимой силы срок пребывания может быть продлен (при наличии свободных номеров) или произведен возврат денежных средств за неиспользованные дни на основании заявления Заказчика.

При отмене Гостем гарантированного бронирования работниками Комплекса направляется подтверждение об аннуляции бронирования услуг на указанную в заявке электронную почту.

Для возврата денежных средств Гостю необходимо заполнить следующие документы:

- заявление на возврат денежных средств с указанием причины возврата и банковских реквизитов, на которые должны быть возвращены денежные средства;

- согласие на обработку персональных данных;

- информационную карту физического лица/карточку предприятия юридического лица.

Оригиналы этих документов необходимо направить в адрес Комплекса посредством почтового отправления. После получения оригиналов документов Комплекс производит возврат денежных средств на указанные реквизиты в течении 30 (тридцати) рабочих дней. С суммы, подлежащей возврату, удерживаются расходы и штрафные санкции, применяемые Комплексом, согласно Договору публичной оферты, на оказание услуг по бронированию.

В случае, когда документы на возврат заполнены некорректно, либо при выявлении неточностей реквизитов, возврат денежных средств производится в течение 30 (тридцати) дней с момента предоставления полной информации.

При досрочном выезде Гостя до указанного в подтверждении бронирования срока возврат уплаченных Гостем денежных средств производится с удержанием за текущие сутки, а также с удержанием расходов Комплекса за фактически оказанные услуги. Неиспользованные средства за не оказанные услуги подлежат возврату в полном объеме.

При досрочном выезде юридического лица или индивидуального предпринимателя порядок возврата денежных средств определяется условиями заключенного договора.

При отмене оплаченного бронирования, что равнозначно расторжению Договора публичной оферты на оказание услуг по бронированию (либо не заезде в Комплекс) в соответствии с условиями, которые были приняты Заказчиком при бронировании, Заказчик оплачивает Комплексу фактически понесенные расходы, связанные с оформлением бронирования (в т.ч. расходы, связанные с банковскими услугами), штрафы, пени, размер и порядок взыскания которых предусмотрен Договором публичной оферты на оказание услуг по бронированию (п. 6.2 Договора).