



ОБЩИЕ УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И АНУЛИРОВАНИЯ ЗАКАЗА В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ

Данные условия заключения договора, вступившие в силу 01.03.2011, составлены Зарегистрированным объединением предприятий сферы туристических и ресторанных услуг «MaRa» и проверены омбудсменом по защите прав потребителя.

1. Область применения и особые условия

Данные условия применяются к заказам частных лиц на размещение в гостиничных предприятиях. Данные условия, однако, не касаются заказов частных лиц, если заказ оформляется для группы, состав которой превышает 9 человек, а также не касаются бронирования аренды или услуг посредничества по аренде объектов рекреационной недвижимости. Кроме того, данные условия применяются только к таким заказам, которые сделаны через сеть Интернет и выполняются через собственные сайты гостиничного предприятия или сети гостиничных предприятий.

Под гостиничным предприятием подразумевается такое здание, квартира или другое предприятие, в котором в порядке предпринимательской деятельности практикуется размещение людей для временного проживания, например, гостиница, мотель, хостел, меблированные комнаты и кемпинг.

У гостиничного предприятия есть право применять особые условия, отличающиеся от данных, если применение таковых оправдано праздничными днями, специальными мероприятиями, проходящими в отдельных гостиничных предприятиях или сопутствующими услугами, связанными с размещением. Отличные от данных особые условия могут также применяться гостиничными предприятиями, расположенными вблизи горнолыжных центров и других аналогичных центров отдыха, деятельности которых присущ сезонный характер.

В момент подтверждения заказа заказчик должен быть уведомлен о содержании особых условий.

2. Заказ и подтверждение заказа

При выполнении заказа, заказчик должен указать свое имя, адрес, дату прибытия и отъезда, а также способ оплаты.

После того, как заказ подтвержден устно, письменно или по электронной почте, он накладывает на гостиничное предприятие определенные обязательства. Как условие действительности заказа, гостиничное предприятие может установить сбор за бронирование или за подтверждение заказа кредитной картой.

3. Прибытие и отъезд клиента

Номер предоставляется заказчику в распоряжение в 16:00 часов в день прибытия и его следует освободить в день отъезда не позднее 12:00 часов. В гостиничном предприятии может быть установлено другое время прибытия и другое время отъезда, эти условия могут отличаться от вышеуказанных.

Номер для заказчика бронируется до 18:00 часов. Если заказчик прибывает в гостиничное предприятие позднее этого срока, он должен сообщить об этом в гостиничное предприятие, так как заказ может быть аннулирован.

Если заказчик прибыл в гостиничное предприятие не позднее установленного времени прибытия, но забронированного номера нет в наличии, ему должен быть предоставлен номер такого класса, который наиболее соответствует классу первоначально заказанного номера, без дополнительных расходов. Кроме того, у клиента есть право на возмещение ущерба, непосредственно связанного с этим инцидентом, например, на покрытие вынужденных расходов на телефонные разговоры и транспортные перевозки.

4. Гарантия заказа

Держатели международных кредитных карт могут пользоваться для подтверждения заказа услугой гарантии заказа. Таким образом, можно бронировать номер и после 18:00 часов без необходимости отдельного уведомления о позднем прибытии.

Гостиничное предприятие запрашивает у держателя карты следующие сведения: имя, номер карты и срок ее действия, адрес, номер телефона и адрес электронной почты. Гостиничное предприятие имеет право запросить эти сведения письменно или устно.

Гостиничное предприятие сообщает заказчику следующие сведения: название и адрес гостиничного предприятия, стоимость номера с налогами, номер заказа и условия аннулирования заказа. Гостиничное предприятие также сообщает заказчику о возможности удержания стоимости проживания за одни сутки с налогами в случае, если держатель карты не прибудет в оговоренный срок в гостиничное

предприятие и не будут соблюдены правила аннулирования, действующие в гостиничном предприятии. Заказчик имеет право, при желании, получить сведения также в письменном виде. Заказчик должен сохранить сообщенную ему гостиничным предприятием информацию.

5. Аннулирование и неприбытие

Заказчик может аннулировать заказ номера без дополнительных расходов не позднее 18:00 часов в день, предшествующий дню заказа.

Если заказчик не прибывает, у гостиничного предприятия есть право удержать с него стоимость проживания за одни сутки, если номер не удастся сдать другому заказчику.

Если заказчик, воспользовавшийся гарантией заказа, не отменяет заказ и не прибывает, у гостиничного предприятия есть право в качестве возмещения ущерба удержать с кредитной карты заказчика стоимость проживания за одни сутки с налогами. Гостиничное предприятие обязано подтвердить, что клиент не аннулировал заказ согласно условиям аннулирования и что он согласился со снятием с его кредитной карты суммы для покрытия расходов, вызванных этим обстоятельством.

Заказчик может отменить заказ на проживание в течение нескольких суток без дополнительных расходов, предварительно уведомив об этом за 15 суток до начала заказа. За аннулирование заказа, сделанное позже этого срока, взимается 50 % от стоимости заказа за то время, на которое номер не удалость сдать другому заказчику. Если заказчик аннулирует заказ на проживание в течение нескольких суток менее чем за 2 суток до начала заказа, и номер не удастся сдать другому заказчику, то с заказчика взимается вся стоимость заказа.

6. Выезд раньше оговоренного срока

Если заказчик выезжает раньше оговоренного срока, он должен сообщить о своем отъезде гостиничному предприятию не позднее 18:00 часов предшествующего дня. В противном случае у гостиничного предприятия есть право удержать с него стоимость проживания за одни сутки.

Если речь идет о размещении на несколько суток, заказчик должен оплатить оговоренную сумму за неиспользованное время, если номер не удастся сдать другому заказчику.

7. Оплата

Заказчик заблаговременно оплачивает проживание в номере в гостиничном предприятии в день прибытия или в день отъезда, или часть сбора за бронирование.

Гостиничное предприятие вычитает возможный сбор за бронирование, оплаченный заранее, из окончательной суммы счета. Если заказчик аннулирует заказ, не соблюдая правила аннулирования, у гостиничного предприятия есть право удержать оплаченный заказчиком сбор за бронирование.

Если, соответственно, заказчик аннулировал заказ согласно правилам аннулирования, гостиничное предприятие обязано вернуть заказчику оплаченный им сбор за бронирование за вычетом расходов на оформление.

Если гостиничное предприятие понесло расходы в результате заказанных заказчиком особых услуг или мероприятий, например, в случае заказа праздничных декораций, диетического питания и т. д. заказчик должен возместить связанные с этим расходы гостиничному предприятию. Гостиничное предприятие может вычесть указанные расходы из возвращаемого заказчику сбора за бронирование.

У заказчика есть право аннулировать заказ без расходов и получить оплаченный сбор за бронирование в свою пользу, если требования к оплате могут быть расценены как чрезмерные, даже в случае, когда заказчик не аннулировал заказ или не прибыл. Это условие применяется в следующих случаях: при тяжелом заболевании, несчастном случае, смерти или других неожиданных серьезных событиях, таких как, например, пожар в квартире заказчика или его близких родственников. Близкими родственниками считаются зарегистрированные или незарегистрированные супруги, дети, родители, родители супруга или супруги, братья и сестры, внуки, бабушки и дедушки или спутник, проживание с которым планировалось в одном номере. Заказчик должен незамедлительно сообщить о причине невозможности прибытия, что следует подтвердить официальным документом, например, справкой от врача, протоколом из полиции или заключением страховой компании. Документ следует представить в течение разумного промежутка времени после того, как заказчик получил заключение. У гостиничного предприятия, однако, есть право вычесть из возвращаемой суммы расходы на оформление.

Если вследствие вышеупомянутых причин, заказчик вынужден выехать раньше оговоренного срока, то установленную сумму, которую заказчик должен оплатить на основании пункта 6, можно сократить, учитывая часть неиспользованного времени, если номер не удастся сдать другому заказчику.

После подтверждения заказа гостиничное предприятие не имеет права повышать и, соответственно, у него нет обязанности снижать оговоренную стоимость проживания. Исключением являются изменения налогов и других общественных сборов, если их невозможно было принять во внимание в момент подтверждения заказа. Однако гостиничное предприятие не может повышать оговоренную стоимость в течение 21 дня, предшествующего началу заказа. Если повышение стоимости проживания после выполнения заказа составляет больше, чем 10 процентов, заказчик имеет право аннулировать заказ бесплатно. Заказчик должен сообщить об аннулировании заказа в гостиничное предприятие в течение недели с того момента, как он получил уведомление о повышении стоимости.

Гостиничное предприятие во время заказа имеет право произвести удержание или провести предварительную проверку кредитной карты держателя международной кредитной карты. В качестве авансового платежа в момент заказа с кредитной карты можно удержать сбор за бронирование в разумных пределах.

Если гостиничное предприятие не сделало предварительной проверки, оно имеет право удержать с заказчика при заселении залог в разумных пределах за использование дополнительных услуг (например, минибара).

8. Поведение заказчика в гостиничном предприятии

Заказчик обязан соблюдать правила поведения в общественных местах и принимать во внимание сообщенный ему порядок поведения в конкретном гостиничном предприятии. Если заказчик серьезно нарушает эти правила, его можно немедленно выселить из гостиничного предприятия. Заказчик, однако, обязан в этом случае оплатить проживание и стоимость заказанных им дополнительных услуг, при этом он не может требовать возврата уже оплаченного сбора.

9. Ответственность за собственность заказчика

Заказчик может хранить ценные вещи в сейфе номера или гостиничное предприятие может по просьбе заказчика взять на себя ответственность за хранение ценных вещей заказчика. Гостиничное предприятие не имеет права взимать плату за хранение.

Если собственность заказчика, которую он оставляет на хранение, представляет собой исключительную ценность, он должен сообщить об этом гостиничному предприятию до передачи ее на хранение. Гостиничное предприятие может отказаться от хранения такой собственности.

Заказчик сам несет ответственность за свой багаж, если гостиничное предприятие не приняло его на хранение. Если гостиничное предприятие не несет ответственность за багаж заказчика, который принят на хранение, гостиничное предприятие обязано предупредить об этом заказчика.

Гостиничное предприятие не несет ответственность за собственность заказчика, хранящуюся в сейфе номера.

Гостиничное предприятие не несет ответственность за ущерб и исчезновение транспортного средства или имеющейся в нем собственности заказчика, которое находится в гараже или на парковке гостиничного предприятия. Гостиничное предприятие должно достаточно ясно обозначить в гараже и на парковке, что территория не охраняется, и что гостиничное предприятие не несет ответственности за собственность заказчика, находящуюся на ней.

10. Ответственность заказчика за ущерб

Заказчик несет ответственность за ущерб, нанесенный им преднамеренно или по невнимательности (например, за курение в номере), который он, его гости или его домашние животные нанесли номеру или другим помещениям предприятия, находящейся в них мебели или оборудованию, а также другим заказчикам гостиничного предприятия или собственности последних.

Ответственность за ущерб определяется согласно общим принципам определения меры возмещения ущерба.

11. Нарушение и сообщение о нарушении

Если номер или относящиеся к нему в момент заказа дополнительные мероприятия или услуги не соответствуют договоренности, порядок работы гостиничного предприятия нарушен.

Если номер не предоставляется заказчику в обещанное время, порядок работы гостиничного предприятия нарушен.

Заказчик не может предъявлять претензию к нарушению, если он не сообщает об этом администратору гостиничного предприятия или контактному лицу, указанному при заказе, в течение разумного времени после того, как он заметил или должен был заметить нарушение.

12. Устранение нарушения и скидка

Гостиничное предприятие немедленно должно устранить нарушение за свой счет. Гостиничное предприятие может отказаться от устранения нарушения, если это приведет к очень значительным

расходам или нанесет вред. Заказчик может отказаться от устранения нарушения, если в этом случае ему будет причинен существенный вред.

Если нарушение не устранено немедленно за счет гостиничного предприятия или если нарушение невозможно устранить, у заказчика есть право на получение скидки, в соответствии с масштабом нарушения. Кроме этого, у заказчика есть право на возмещение нанесенного непосредственно ему ущерба.

13. Разногласия между гостиничным предприятием и заказчиком

В первую очередь гостиничное предприятие и заказчик пытаются разрешить существующие между ними разногласия путем переговоров.

В случаях разногласий заказчик может получить помощь у консультанта по защите прав потребителя.

Заказчик может также представить свои претензии на рассмотрение Арбитражной комиссии по защите прав потребителя.