

**УТВЕРЖДЕНО**  
**Приказом от 07.03.2024 года**  
**Индивидуальным предпринимателем**  
**Гринько С.Н.**



**Соглашение об условиях бронирования гостиничных услуг  
в Спа-комплексе «Grand Wellness Hotel & Spa 5\*»**

Настоящие Соглашение об условиях бронирования гостиничных услуг (далее по тексту – Соглашение) разработано в соответствии с действующим Российским законодательством, регламентирующим предоставление гостиничных услуг. Настоящее Соглашение является публичной офертой в силу пункта 1 статьи 435 и пункта 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации. Факт оформления брони и/или оплата услуг, в зависимости от того, какое из событий наступит раньше, означает полное и безоговорочное согласие (Акцептом) на принятие Гостем условий настоящего Соглашения. Все оплаченные бронирования, совершенные на Сайте Отеля, являются гарантированными.

**1. Термины и определения**

- Акцепт – полное и безоговорочное принятие Гостем условий настоящей оферты;
- ОТЕЛЬ - Спа-комплекс «Grand Wellness Hotel & Spa 5\*», расположенный по адресу: Московская область, Красногорский г.о., с. Николо – Урюпино, ул. Гагарина, д. 25;
- Гость - лицо, находящееся на территории Отеля и/или бронирующее услуги Отеля и/или пользующееся услугами Отеля;
- Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в Отеле Гостем или заказчиком;
- Подтверждение бронирования – сообщение, направленное Гостю в ответ на его заявку на бронирование, в котором указано согласие Отеля на предоставление гостиничных и/или иных услуг;
- Гарантированное бронирование – это бронирование, при котором ОТЕЛЬ ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем планируемого заезда.
- Сайт Отеля - официальный сайт Отеля в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://grandwellness.ru/>.

**2. Общие положения**

- 2.1 ОТЕЛЬ имеет свидетельство о присвоении гостинице категории «Пять звезд» (с данным свидетельством Гость может ознакомиться на Сайте Отеля или на стойке Службы приема и размещения Отеля).
- 2.2 Режим работы Отеля круглосуточный.
- 2.3 Заезд и выезд (check-in/check-out) из Отеля:
  - 2.3.1 Время заезда в ОТЕЛЬ начинается с 17:00.
  - 2.3.2 Время выезда (расчетный час) из Отеля до 14.00.
  - 2.3.3 Если Гость заранее не бронировал ранний заезд (заезд с 09:00 до 17:00) ОТЕЛЬ может осуществить, но не гарантирует, размещение Гостя в случае наличия свободных номеров.
  - 2.3.4 Стоимость услуги раннего заезда составляет 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера (в стоимость раннего заезда включен завтрак).
  - 2.3.5 По желанию Гостя и при наличии свободных номеров возможен поздний выезд из Отеля, т.е. после расчетного часа, за дополнительную оплату. Стоимость при позднем выезде из Отеля составляет, если иное не предусмотрено условиями договора с заказчиком:
    - при выезде с 14.00 до 21.00 часов – 50% от стоимости суток проживания в соответствующей категории номера;
    - при выезде с 21.00 до 14.00 часов следующего дня – 100 % оплата стоимости суток проживания в соответствующей категории номера.

### 3. Порядок бронирования услуг

- 3.1 Бронирование номера или дополнительных услуг (услуги ресторана, услуги Spa-салона, аренда залов, и другие услуги) может осуществляться с помощью телефонной или электронной связи, а также путем личного обращения на стойку Службы приема и размещения Отеля.
- 3.2 Для бронирования посредством электронной связи (онлайн-бронирование), Гость может воспользоваться формой онлайн бронирования на сайте <https://grandwellness.ru/>, или написать в бизнес-аккаунт мессенджера WhatsApp на номер [+7 \(499\) 647-81-74](tel:+74996478174), или сообщить по телефону [+7 \(499\) 647-81-79](tel:+74996478179), или направить заявку по адресу [info@grandwellness.ru](mailto:info@grandwellness.ru).
- 3.2.1 В заявке должны быть указаны:
  - дата и время заезда и выезда
  - категория и количество номеров
  - количество проживающихGuestов в номере
  - способ оплаты
  - перечень дополнительных услуг, бронируемых заранее
  - примечания, пожелания, дополнительные комментарии
  - контактные данные (телефон, электронная почта)
  - реквизиты предприятия (для юридических лиц).
- 3.3 Подтверждение бронирования направляется Гостю на электронную почту и/или на номер WhatsApp, который он указал в заявке, в течение 24 часов с момента получения заявки.
- 3.4 Все оплаченные бронирования до заезда в Отель, являются гарантированным бронированием.
- 3.5 Если по причине неправильных и непреднамеренных технических ошибок в работе Сайта Отеля, при бронировании проживания или услуг выставлена неверная цена (отличающаяся от официальных тарифов Отеля) на забронированное проживание или заказанные Гостем услуги либо услуги, выставленной на Сайте нет в продаже, Отель, при обнаружении ошибки сообщает об этом Гостю при подтверждении заказа. Гость вправе отказаться от бронирования или заказа такой услуги, а Отель обязан вернуть Гостю уплаченную за бронирование или услугу денежную сумму.
- 3.6 Цена услуг указывается на Сайте в рублях. Указанная на сайте цена может быть изменена Отелем в одностороннем порядке в любое время. При этом цена подтвержденной брони изменению не подлежит. Все расчеты производятся в рублях.

### 4. Отказ от забронированных услуг и возврат денежных средств

- 4.1 Руководствуясь положением статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также статьёй 32 Закона о защите прав потребителей, Гость вправе отказаться от бронирования в любое время при условии оплаты фактически понесенных расходов: простой номера, банковской комиссии за перевод на расчетный счет физическому лицу, эквайринга и прочее.
- 4.2 В случае своевременного отказа от бронирования т.е. более чем за 24 часа до расчетного часа (время выезда из Отеля), в связи с односторонним отказом от исполнения договора, с Гостя или заказчика удерживается фактически понесенные расходы в виде банковской комиссии за перевод на расчетный счет физическому лицу в размере 3% и эквайринг в размере 2% от суммы возврата (при онлайн бронировании).
- 4.3 В случае несвоевременной отмены бронирования менее чем за 24 часа до расчетного часа (время выезда из Отеля) в связи с односторонним отказом от исполнения договора, с Гостя или заказчика удерживается фактически понесенные расходы в виде простоя номера (места в номере), но не более чем за одни сутки, банковская комиссия за перевод на расчетный счет физическому лицу в размере 3% и эквайринг в размере 2% от суммы возврата (при онлайн бронировании).
- 4.4 Гость вправе отменить бронирование известив об этом Отель одним из следующих способов:
  - по электронному адресу [info@grandwellness.ru](mailto:info@grandwellness.ru)
  - посредством мессенджера WhatsApp на номер [+7 \(499\) 647-81-74](tel:+74996478174)
  - сообщить по телефону [+7 \(499\) 647-81-79](tel:+74996478179).
- 4.5 Для возврата денежных средств Гостю необходимо направить на электронный адрес [info@grandwellness.ru](mailto:info@grandwellness.ru) или в WhatsApp на номер [+7 \(499\) 647-81-74](tel:+74996478174) электронный образ (скан-копию) заявления, содержащего графическую подпись Гостя, производящего оплату услуг бронирования, с просьбой произвести возврат уплаченных денежных средств с указанием даты

заезда и номера брони. Заявление должно содержать реквизиты банковской карты, с которой был осуществлен платеж. Операция по возврату денежных средств производится Отелем не позднее трех рабочих дней с момента получения заявления о возврате денежных средств. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней.

- 4.6 В соответствии с действующим законодательством денежные средства могут быть возвращены только на ту банковскую карту, с которой был осуществлен платеж.
- 4.7 Порядок, сроки и условия отмены бронирования, совершенного юридическими лицами, предусмотрены условиями заключенных с такими лицами договоров.

#### 5. Предъявление и рассмотрение претензий

- 5.1 В случае возникновения у Гостя претензий относительно качества, объема услуг, а также условий бронирования и возврата денежных средств, Гость может сообщить об этом путем направления заявления на электронный адрес [info@grandwellness.ru](mailto:info@grandwellness.ru) или направить письмо Почтой России по адресу нахождения Отеля. Срок рассмотрения заявления составляет 10 рабочих дней с даты его получения.

#### 6. Прочие условия

- 6.1 Гость несет всю ответственность за сообщение Отелю верных сведений о себе, своем почтовом адресе, данных своего банковского счета, а также за ошибку, совершенную при выборе услуги, тарифов, категории номера и других сведений, необходимых для исполнения сторонами обязательств по настоящему Соглашению. В случае неисполнения Отелем обязательств, связанных с бронированием услуг по причине сообщения Гостем недостоверных сведений, в т.ч. ошибочном выборе услуги, ОТЕЛЬ не несет ответственности за неоказание услуги. При этом ОТЕЛЬ вправе оказать услугу Гостю при фактической возможности оказания такой услуги, по согласованию сторон с несением соответствующих дополнительных расходов (при их возникновении) на Гостя.
- 6.2 Осуществляя бронирование, Гость подтверждает свое согласие с настоящим Соглашением, свое ознакомление и согласие со всеми документами, указанными на Сайте.
- 6.3 Настоящим ОТЕЛЬ информирует Гостя о том, что телефонные разговоры с Гостем могут быть записаны в целях осуществления контроля деятельности оператора, контроля качества исполнения заказов, а также мониторинга и улучшения качества исполнения Отелем обязательств в соответствии с настоящим Соглашением.
- 6.4 ОТЕЛЬ вправе в одностороннем порядке вносить изменения в настоящее Соглашение путем его публикации на страницах Сайта Отеля. Такие изменения вступают в силу и считаются доведенными до сведения Гостей с момента такой публикации на Сайте Отеля.