

Правила бронирования

Правила бронирования номеров в отеле «Андерсен» (далее — Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», а также иными нормативными актами, регулирующими предоставление гостиничных услуг в РФ.

1. Общие положения и основные понятия.

«Акцепт» — согласие лица, заинтересованного в приобретении Услуг средства размещения, заключить договор на предоставление Услуг средства размещения.

«Бронирование» — закрепление за Потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя.

«Время выезда» или «Расчетный час» — время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя.

«Время заезда» — время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя.

«Заказчик» — физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие Услуги средства размещения в пользу Потребителя.

«Исполнитель» — юридическое лицо, предоставляющее Потребителю Услуги средства размещения.

«Номер» — помещение в Отеле, Санатории предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

«Отель» — средство размещения, в котором предоставляются Услуги средства размещения и которое относится к одному из типов средств размещения, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

«Потребитель» или «Гость» — физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее Услуги средства размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Прейскуранты» — внутренние локальные нормативные акты Исполнителей, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их характеристики;
- цены Номеров и перечень Услуг средств размещения, входящих в цену Номеров;
- перечень имущества Отеля и его стоимость, подлежащую возмещению

Прейскуранты устанавливаются на дату заселения Гостем согласно предварительно сделанной заявке (бронированию). Прейскуранты Отелей размещены на Сайте, а также в доступном для их ознакомления помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей.

«Публичная оферта» — адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении Услуг средства размещения, предложение Исполнителя заключить договор на предоставление Услуг средства размещения, включая настоящие Правила бронирования, Прейскуранты и другие документы, раскрывающие суть предложения.

«Сайт» — официальный сайт отеля hotelandersen.ru.

«Сопутствующие услуги» — дополнительные услуги, оказываемые Исполнителем как бесплатно, так и по Прейскурантам Исполнителя.

«Услуги средства размещения» — гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц.

2. Способы бронирования.

2.1. Бронирование номера в Отеле, осуществляется путем подачи заявки Исполнителю следующим образом:

- оформление заявки на Сайте с использованием сервиса онлайн-бронирования. Заказчик, используя сервис онлайн-бронирования (расположенный на Сайте), формирует заявку на выбранные номера, после чего сформированная заявка направляется Исполнителю.

Электронная форма бронирования номеров на Сайте приравнивается к письменной заявке;

- направление заявки на электронную почту: info@hotelandersen.ru;

- по телефону: +7 (495) 204-70-79;

- непосредственно в Отеле, на стойке приема и размещения;

- на онлайн-порталах, осуществляющих продажу Услуг средства размещения Исполнителей, в сети Интернет. В этом случае правила бронирования, внесения изменений и аннулирования (частичного аннулирования) бронирования, а также тарифы и условия их применения могут отличаться от условий Исполнителей, установленных настоящими Правилами и Прейскурантами Исполнителей соответственно. Исполнители не несут ответственности в случае предъявления Гостями каких-либо претензий, связанных с тем, что онлайн-портал предоставил им недостоверную и (или) неполную информацию об услугах, оказываемых в Отеле.

2.2. Бронирование производится круглосуточно. Со всеми условиями бронирования Заказчик знакомится в процессе бронирования. Если Заказчику не понятны какие-либо условия бронирования, в том числе условия отказа, внесения любых изменений в оформленное бронирование, Заказчик может уточнить необходимую ему информацию по электронной почте или по телефону, указанному на Сайте.

2.3. В заявке на бронирование указывается следующая информация:

- сроки проживания (дата заезда и дата выезда);

- фамилия, имя, отчество / фирменное наименование Заказчика;

- количество бронируемых номеров необходимой категории, порядок размещения Гостей (одноместное, двухместное);

- планируемое количество Гостей в каждом номере;

- фамилия, имя, отчество и возраст каждого Гостя;
- контактная информация Заказчика (телефон, адрес электронной почты);
- наиболее удобный способ связи с Заказчиком.

2.4. При оформлении заявки посредством сервиса онлайн-бронирования на Сайте Заказчик заполняет все поля, указанные в системе бронирования как «обязательные». Заказчик принимает на себя все риски (оформление новой заявки, изменение тарифа, изменение стоимости Услуг средства размещения, возврат денежных средств и т.д.), связанные с допущением ошибок и/или неточностей в предоставлении запрашиваемых при оформлении заявки данных, в том числе собственных персональных данных и персональных данных иных лиц, указанных в заявке.

2.5. Стоимость суток проживания в Номере рассчитывается в соответствии с Прейскурантами исходя из Времени заезда и Времени выезда Отеля, указанного на соответствующей странице Сайта, вне зависимости от фактического времени заезда Заказчика/Гостей.

2.6. Совершая бронирование номера Заказчик соглашается с порядком отмены бронирования, с правилами, действующими в случае незаезда, опоздания, а также со всеми дополнительными условиями и правилами Исполнителя, которые могут применяться к забронированному типу размещения, в том числе, касающиеся услуг и продуктов, предоставляемых Исполнителем.

2.7. Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке Заказчик направляет Исполнителю любым способом, указанным в п .2.1. Правил, заявление о внесении изменений в заявку с указанием номера бронирования в срок не позднее, чем за сутки до даты заезда. Изменения считаются подтвержденными после получения Заказчиком письменного подтверждения Исполнителя. При этом Исполнитель имеет право отказать во внесении изменений в заявку, если они невозможны.

3. Подтверждение бронирования

3.1. Подтверждение заявки Исполнителем производится путем направления информационного сообщения и/или выставления счета на оплату услуг Исполнителя, в котором содержатся следующие сведения: наименование (фирменное наименование) Исполнителя, сведения о Заказчике (Госте), информация о Номерах, количество забронированных Номеров, цена, условия бронирования, срок проживания в Отеле , срок оплаты счета и (или) авансового платежа.

Информационные сообщения о подтверждении заявки направляются на указанные Заказчиком при оформлении бронирования адрес электронной почты, а также размещаются в личном кабинете Заказчика, созданном на Сайте.

Подтверждение заявки осуществляется в срок не позднее 48 часов с момента ее получения Исполнителем (при наличии свободного Номера требуемой категории в указанные в заявке даты). С момента подтверждения заявки на бронирование и направления Заказчику Информационного сообщения о подтверждении заявки указанный в заявке на бронирование номер считается предварительно забронированным.

3.2. В Отелях применяется бронирование, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком авансового платежа (предоплаты) в размере не менее стоимости суток проживания в Номере (места в Номере). Авансовый платеж вносится Потребителем или Заказчиком при оформлении заявки (в случае оформления заявки с использованием сервиса онлайн-бронирования на Сайте) либо после получения подтверждения бронирования в сроки, указанные в подтверждении, но в любом случае не позднее 12:00 часов местного времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае неоплаты авансового платежа в

установленные сроки бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения Заказчика (Потребителя).

В случае несвоевременного отказа от бронирования (аннуляция бронирования), опоздания или незаезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за Номер (место в Номере) в размере стоимости Номера (места в Номере) за сутки. Бронирование можно отменить без взимания платы за Номер (место в Номере) до 00:00 дня заезда (по местному времени Отеля). Опозданием Потребителя признается заезд Потребителя после Времени заезда дня запланированного заезда и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда. Незаездом признается неприбытие Потребителя в Отель, в котором забронирован Номер (в службу приема и размещения Отеля) до Времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

3.3. Варианты оплаты Услуг средства размещения: оплата наличными в Отеле, оплата банковской картой в Отеле, иные способы оплаты, соответствующие требованиям законодательства Российской Федерации. Фактом оплаты Заказчик подтверждает свое согласие со всеми параметрами заявки, бронирования, условиями оформления или исполнения оказываемых Исполнителем услуг, в том числе со сроками проживания в Отеле, уровнем и типом Отеля, категорией Номера(ов), а также с иными условиями оказания Услуг средства размещения.

4. Отмена (аннуляция) бронирования.

4.1. Бронирование аннулируется в случаях:

- направления Заказчиком заявки на аннулирование бронирования (отказ от бронирования Номера в Отеле) посредством личного кабинета на Сайте, почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Заказчика;

- незаезда Гостя(ей) в Отель, до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

4.2. Аннулирование бронирования осуществляется Исполнителем при соблюдении Заказчиком сроков аннуляции по выбранному тарифу (сроки аннуляции указаны в подтверждении бронирования) путем принятия отказа от бронирования Номера (места в Номере) от Заказчика.

4.3. Бронь считается аннулированной после получения Заказчиком (Гостем) подтверждения аннуляции от Исполнителя. Информационное сообщение о подтверждении аннуляции направляется на указанные Заказчиком при оформлении бронирования адрес электронной почты, а также путем размещения информации в личном кабинете Заказчика, созданном на Сайте.

4.4. В случае своевременной аннуляции бронирования оплаченная сумма полностью возвращается Заказчику (Потребителю). При несвоевременной аннуляции бронирования Исполнитель взимает с Заказчика (Потребителя) плату за Номер (место в Номере) в размере стоимости суток проживания в Номере (места в Номере).

4.5. Для возврата денежных средств необходимо заполнить и отправить заявление на возврат денежных средств Исполнителю по электронной почте info@hotelandersen.ru.

Срок рассмотрения заявления – 5 (пять) рабочих дней. При бронировании и оплате через третьих лиц (агентства и т.п.) все вопросы, связанные с возвратом денежных средств, необходимо направлять в адрес указанных третьих лиц.

5. Иные положения.

5.1. Исполнитель, Индивидуальный предприниматель Лебедева Диана Владимировна, действующий на основании Листа записи в ЕГРИП № 422508102331717 от 26.08.2022г ОГРНИП

322508100432700 ИНН 030953659582 Номер реестровой записи С502024017108, имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Потребителю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов. Исполнитель оставляет за собой право изменять Правила в любой момент в одностороннем порядке по своему усмотрению и без специального уведомления. Изменения вступают в силу с момента размещения обновленной редакции на Сайте и Заказчик (Потребитель) обязуется самостоятельно отслеживать такие изменения.

5.4. Настоящие Правила, а также Прейскуранты являются публичной офертой Исполнителя в адрес неограниченного круга Потребителей (Заказчиков), заинтересованных в приобретении Услуг средства размещения. При оформлении заявки на бронирование Заказчик (Потребитель) знакомится с настоящими Правилами, размещенными на Сайте, и являющимися публичной офертой в соответствии со ст. 435 и п. 2 ст. 437 ГК РФ. Заказчик (Потребитель) обязуется ознакомиться с Правилами до оформления заявки на бронирование.

5.5. При совершении действий по оформлению заявки на бронирование номеров на Сайте или непосредственно при оформлении заселения в номер в Отеле Заказчик/Потребитель тем самым совершает Акцепт, подтверждает свое право- и дееспособность, финансовую состоятельность, а также осознаёт ответственность за обязательства, возложенные на Заказчика в результате заключения договора на оказание Услуг средства размещения, что ознакомлен с настоящими Правилами бронирования, а также согласен с условиями предоставления Услуг средства размещения / Сопутствующих услуг.

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