

1. Область применения

Настоящие правила регулируют порядок бронирования и аннуляции путевок в Гостинично-санаторный комплекс Alex Resort & Spa Hotel ****

2. Бронирование номеров

2.1. Бронирование осуществляется одним из перечисленных способов:

1. воспользоваться формой бронирования и оформить заказ
2. отправить заявку в свободной форме на адрес электронной почты отдела бронирования hotelalex@hotelalex.ru; alex-reserv@inbox.ru
3. забронировать номер по бесплатному телефону: [8 \(800\) 500 30 74](tel:8(800)5003074), [8 \(800\) 600 71 36](tel:8(800)6007136)

2.2. Заявка должна содержать следующую информацию:

1. дата заезда в отель и дата выезда из отеля;
2. количество бронируемых номеров необходимой категории;
3. количество человек в каждом номере;
4. фамилии и имена гостей, возраст;
5. данные плательщика;
6. контактный телефон, адрес электронной почты, название организации, фамилия и имя лица, сделавшего заказ;

Максимальный срок обработки заявки – 10-15 минут с момента ее получения, исключая выходные и праздничные дни.

2.3. Подтвержденное бронирование:

1. Заявка считается подтвержденной после получения письменного или устного подтверждения от сотрудников отдела бронирования отеля; подтверждение заявок осуществляется не позднее 10-15 минут с момента получения заявки, исключая праздничные и выходные дни.
2. Подтверждение бронирования передается по электронной почте на адрес, указанный лицом, совершающим бронирование при оформлении заказа.

2.4. Подтвержденные бронирования имеют 2 статуса:

1. Гарантированное бронирование — бронирование с предоплатой заявленного периода проживания в размере 50% или 100%, гарантирующее наличие номера закрепленным за лицом, совершившим бронирование с 14:00 дня заезда до 12:00 следующего дня.
2. Негарантированное бронирование — производится по предварительному запросу без предварительной оплаты.

3. Договор и оплата

1. Договор на приобретение путевок в отель Alex Resort & Spa Hotel заключается во время бронирования непосредственно между лицом, выполняющим бронирование, и отелем. Все претензии и обязательства по предоставленным услугам касаются непосредственно лица, выполняющего бронирование, и Alex Resort & Spa Hotel .
2. Договор вступает в силу с момента принятия Alex Resort & Spa Hotel заявки на бронь номера (-ов) от лица, выполняющего бронирование.
3. Сделанный заказ можно оплатить любым из доступных способов (уточняется при бронировании)
4. Обращаем Ваше внимание на то, что Alex Resort & Spa Hotel вправе устанавливать ограничения по выбору способов оплаты.

4. Изменение заказа

Чтобы добавить к существующему заказу дополнительный номер или дополнительный период проживания, Вам необходимо оформить еще одну бронь. Для изменения оформленной и подтвержденной брони обращайтесь по бесплатному телефону:

8 (800) 500 30 74, 8 (800) 600 71 36

5. Аннулирование бронирования

1. Для аннулирования бронирования обращайтесь по бесплатному телефону: 8 (800) 500 30 74, 8 (800) 600 71 36
2. Сделанный Вами заказ должен быть гарантирован оплатой или предоплатой в течение трех банковских дней (если иное не оговорено иными условиями, в рамках действующих на момент бронирования акций и специальных предложений отеля), в противном случае Ваше бронирование автоматически аннулируется. Уведомление об аннулировании Вашего бронирования отправляется Вам по электронной почте на адрес, указанный Вами при оформлении заказа. Однако, по техническим причинам, Alex Resort & Spa Hotel не может проверить факт доставки Вам уведомления об аннулировании бронирования по электронной почте. При этом аннулирование своей силы не теряет.
3. В случае позднего аннулирования заказа, отель вправе применить к клиенту штрафные санкции согласно договору
4. В случае незаезда, опоздания, отъезда ранее забронированного срока перерасчет стоимости не производится.

6. Возврат денежных средств

1. Для возврата денежных средств направьте в наш отдел бронирования заявление о возврате по электронной почте hotelalex@hotelalex.ru; alex-reserv@inbox.ru (срок рассмотрения заявки — 7 рабочих дней).
2. В случае оплаты по безналичному расчету, возврат денежных средств будет осуществлен на указанный Вами в заявлении о возврате расчетный/лицевой счет в течение 30 дней.
3. При бронировании и оплате через туристическое агентство, все вопросы, связанные с возвратом денежных средств, необходимо направлять в адрес туристического агентства.

7. Стоимость услуг

1. Бронирование производится по ценам, действующим на момент бронирования.
2. Цены являются действительными на момент бронирования и после подтверждения брони изменению не подлежат.
3. Все цены указаны в рублях.

8. Защита информации

1. В процессе бронирования Вы предоставляете следующую информацию: фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, дата рождения. Эти данные необходимы для создания и регистрации бронирования. Alex Resort & Spa Hotel не передает Ваши данные третьим сторонам и не использует их в иных целях.
2. Соглашаясь с настоящими условиями, Вы даете свое согласие на сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование своих персональных данных: фамилия, имя, отчество, адрес электронной почты, номер телефона, дату рождения. Указанные персональные данные отображаются в подтверждении брони, отчетной бухгалтерской документации.

9. Ответственность

Оформляя заявку на бронирование, Вы соглашаетесь с текстом данных правил. В случае несогласия с какими-либо положениями этого документа, рекомендуем отказаться от дальнейших действий по оформлению заявки на бронирование, в противном случае продолжение однозначно расценивается, как принятие всех условий данных правил бронирования и аннулирования.

