



1. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

1.1. Отель предоставляет необходимую и достоверную информацию об инфраструктуре и услугах Отеля, в электронных системах, туристических агентствах, туроператорах, с которыми Отель заключил договора.

1.2. Гость/Заказчик оформляет бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- по телефону +7 (940) 911-55-11, +7 (940) 911-66-11.
- путем заполнения специальной формы бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля www.ashamta-hotel.ru или:
- путем личного обращения на стойку приема и регистрации;
- через каналы продаж партнеров;
- через чат-бот, расположенный на сайте.

1.3. Отель принимает заявки на бронирование посредством перечисленных каналов, позволяющих удостовериться, что заявка исходит от конкретного Гостя/Заказчика.

1.4. При бронировании Гость/Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- Ф. И. О. Гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей);
- тип бронируемого номера;
- способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
- контактный номер Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

1.5. В случае не предоставления Гостем/Заказчиком информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п.1.4, Отель оставляет за собой право отказать Гостю/Заказчику (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

1.6. Отель до 2 (двух) рабочих часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю/Заказчику бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем/Заказчиком информации, установленной п.1.4 настоящих Правил, либо по причине отсутствия в Отеле свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю/Заказчику сообщение о подтверждении бронирования и счет на оплату. В случае отказа Отель направляет Гостю/Заказчику сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю/Заказчику путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный при бронировании.

1.7. После получения Гостем/Заказчиком Подтверждения бронирования и счета на оплату Гость/Заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете на оплату и Подтверждении бронирования.

В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование с предварительным уведомлением Гостя/Заказчика.

1.8. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля. При гарантированном бронировании Отель ожидает Гостя до 12:00, следующего за днем запланированного заезда. В случае опоздания или не заезда Гостя, а также отмены бронирования с нарушением Правила аннуляции с Гостя/Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более, чем за сутки, гарантированное бронирование отменяется.

1.9. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

1.10. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ».

1.11. При негарантированном бронировании отель ожидает гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

1.12. В случае заезда Гостя до расчетного часа (с 07:00 до 12:00) оплачивается 50% стоимости проживания в низкий и средний сезоны. В высокий сезон Услуги «Ранний заезд» и «Поздний выезд» не предоставляются.

1.13. В низкий сезон возможно комплиментарное заселение Гостя раньше расчетного часа на 2 часа, но только при наличии свободных номеров выбранной категории.

1.14. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере. По согласованию с администрацией в номерах определенной категории может быть предоставлено дополнительное спальное место для детей до 14 лет по действующему тарифу.

1.15. Выезд в отеле осуществляется до 12 часов по московскому времени. Время заезда – после 15 часов по московскому времени.

1.16. Гарантированный ранний заезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты полных суток по действующему тарифу.

1.17. Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты полных суток по действующему тарифу.

1.18. В низкий сезон возможно комплиментарное заселение Гостя раньше расчетного часа на 2 часа, но только при наличии свободных номеров выбранной категории.

2. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ.

2.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет на стойке приема и размещения, а также по банковским картам в рублях РФ.

2.2. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт:

- МИР (любых банков).

- VISA (эмитированные только Российскими банками, а также банками Республики Абхазия).

2.3. При проживании менее суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.4. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется преискурантом, с которым Гость может ознакомиться на стойке приема и размещения, обратившись к Администратору.

2.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 5 (пяти) лет включительно при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 3 (лет) лет включительно по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

2.6. При предоставлении дополнительного места детям от 5 лет до 12 лет включительно, от 12 лет и старше оплата взимается в соответствии с тарифом дополнительного места.

3. ПРЕДОПЛАТА.

3.1. Бронирование приобретает статус гарантированного в случае зачисления предоплаты на расчетный счет Отеля, либо внесения предоплаты через кассу Отеля.

3.2. При негарантированном бронировании отель ожидает Гостя до 12:00, следующего за днем запланированного выезда. В случае опоздания или не заезда Гостя, а также отмены бронирования с нарушением Правил аннуляции с Гостя/Заказчика взимается оплата.

4. ОТМЕНА ГОСТЕМ/ЗАКАЗЧИКОМ ГАРАНТИРОВАННОГО БРОНИРОВАНИЯ И АННУЛЯЦИЯ.

4.1. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Гостем/Заказчиком заполненного Заявления об отмене забронированных услуг по электронной почте: sales@ashamta-hotel.ru в следующие сроки: за 14 суток до даты заезда по правилам высокого сезона. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеет превалярующее значение. При отмене бронирования менее, чем за 14 суток до заезда — удерживается штраф в размере стоимости первых суток проживания. В исключительных случаях, когда приезд Гостя не состоялся по уважительной причине (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, несчастным случаем) при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте до заезда в срок не более 24 часов. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента отмены бронирования.

4.2. Отказ от бронирования. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с Гостя /Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком)

взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

4.3. Правила аннуляции предусматривают:

ВЫСОКИЙ СЕЗОН:

01.06.2025 г - 01.11.2025 г. и 25.12.2025 г. - 15.01.2026 г.

В случае аннуляции номера менее, чем за 14 суток (до 12:00) до даты заезда или не заезда, с Гостя/Заказчика взимается штраф в размере стоимости номера за 1 сутки. При внесенной предоплате удерживается сумма равная стоимости забронированного номера за 1 сутки проживания.

СРЕДНИЙ СЕЗОН:

09.03.2026 г. - 31.05.2026 г.

В случае аннуляции номера менее, чем за 5 суток (до 12:00) до даты заезда или не заезда. С Гостя взимается штраф в размере стоимости номера за 1 сутки. При внесенной предоплате удерживается сумма равная стоимости забронированного номера за 1 сутки проживания.

НИЗКИЙ СЕЗОН:

01.11.2025 г. - 24.12.2025 г.

В случае аннуляции номера менее, чем за 3 суток (до 12:00) до даты заезда или не заезда. С Гостя взимается штраф в размере стоимости номера за 1 сутки. При внесенной предоплате удерживается сумма равная стоимости забронированного номера за 1 сутки проживания.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.

5.1. Режим работы Отеля — круглосуточный.

5.2. Выезд –до 12 часов по московскому времени. Время заезда –после 15 часов по московскому времени.

5.3. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина Республики Абхазия;
- свидетельства о рождении — для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля имеет право отказать Гостям в заселении.

5.3. Продление проживания после 12-00 по московскому времени производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

5.4. Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за 1/2 суток по действующему тарифу с 00:00 до 15:00.

5.5. Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - оплата 50% стоимости текущих суток по действующему тарифу с 12:00 до 17:59, - оплата за полные сутки с 12:00 до 23:59.

5.6. Для организации безопасности проживания администрацией Отеля установлен пропускной режим для гостей, не проживающих в Отеле — вход на территорию Отеля осуществляется по предварительной записи.

5.7. Вход и нахождение на территории Посетителей Гостя Отеля разрешено с 08:00 до 23:00.

5.8. При обнаружении пропажи личных вещей из номера Гость обязан незамедлительно сообщить об этом на стойку приема и размещения, для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

5.9. В стоимость услуг Отеля включено:

- проживание;
- континентальный завтрак/шведский стол;
- пользование инфинити-бассейном на крыше;
- пользование лежаками возле бассейна;
- услуга «доставка багажа»;
- комплимент от отеля, в честь заезда;
- услуга «вечерний сервис»
- приветственный фуршет при заселении

Ashamta Hotel & Spa Afon

Республика Абхазия, г. Новый Афон, ул. Харазия, д.1

+7 940 911-55-11 | info@ashamta-hotel.ru

www.ashamta-hotel.ru