



УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор

М.Н. Звонков

2019 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ

«CRYSTAL HOUSE SUITE HOTEL & SPA»

1. Настоящие правила разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации № 1085 от 9 октября 2015 года, а также Законом РФ от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей» № 2300-1.
2. Отель «Crystal House Suite Hotel & SPA» (далее - «Отель») принадлежит Обществу с ограниченной ответственностью «Торговый Дом Кристалл».
3. Режим работы Отеля – круглосуточный.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и порядок оплаты услуг

- 2.1 Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2 Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя. При оформлении проживания в Отеле гость ставит свою подпись на регистрационной карте, а сотрудник службы приема и размещения выдаёт для подписи регистрационную карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг.
- 2.3 Заселение в отель осуществляется при предъявлении гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
 - паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве 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.
 - места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
- 2.4 При заселении в отель каждый гость должен пройти регистрацию на стойке приема и размещения в соответствии со статьей 5 Закона РФ от 25.06.1993г. №№5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации».
- 2.5 Гость в момент размещения в Отеле оплачивает депозит, под которым понимаются денежные средства в сумме, установленной соответствующим прејскурантом, если иное не согласовано сторонами при заключении договора. Депозит в размере 5 000руб., является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных услуг и суммы ущерба, причиненного Отелю. Администрация отеля удерживает из суммы депозита стоимость потребленных гостем дополнительных услуг, а также сумму ущерба (при причинении ущерба). При выезде неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Гостю. Согласием Гостя на оплату депозита признается подписание договора (регистрационной карты) об оказании гостиничных услуг.
- 2.6 Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является 14 часов дня. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.
- 2.7 Оплата за проживание в случае заезда Гостя в отель до расчетного часа или задержки выезда Гостя:
- в случае заезда в отель до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 00.00 до 12.00 – производится оплата за половину суток;
 - с 12:00 до 14:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров
 - в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
 - с 14.00 до 18.00 – производится оплата за половину суток;
 - начиная с 18.00 – производится оплата за полные сутки.
 - Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров и за дополнительную плату.
 - При проживании гостя в отеле менее суток оплата производится согласно стоимости номера за сутки. В отеле не предусмотрена почасовая оплата.
- 2.8 Дети до 3-х лет включительно проживают в отеле бесплатно с предоставлением детской кроватки, завтрак предоставляется бесплатно, с 4 до 6 лет включительно, при размещении на имеющейся кровати – бесплатно, дополнительное место 1500 руб., стоимость дополнительного завтрака составляет 50% от открытой цены, с 7 до 12 лет включительно, при размещении на имеющейся кровати – бесплатно, дополнительное место 2 500 руб., стоимость дополнительного завтрака составляет 50% от открытой цены. Размещение, а также оплата проживания детей в возрасте от 13 лет производится как за взрослого гостя на основных местах, дополнительное место 3 500 руб., стоимость завтрака равна 100 % открытой цены.

2.9 При наличии свободных номеров, по желанию гостей и по решению администрации Отеля, гостю может предоставляться номер, более высокой категории,

2.10 Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:

- Как минимум одной ночи проживания при бронировании не позднее 24 часов до даты заезда;
- 100% от стоимости проживания при бронировании номеров по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании номера);

Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- предавторизация банковской карты;
- по счету банковским переводом.

Оплату необходимо произвести не менее чем за сутки до даты заезда для бронирований по открытым тарифам.

При отсутствии оплаты отель оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.

При гарантированном бронировании номер сохраняется за гостем до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае опоздания гостя или незаезда отель взимает с гостя (или заказчика) стоимость проживания, указанную в подтверждении (уведомлении) бронирования.

2.11 Бронирование, созданное на период особых мероприятий (обозначенные в подтверждении о бронировании), должно быть предоплачено 100% стоимости проживания. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании. Предоплата от компаний за индивидуальные бронирования должна быть произведена в течение 3 рабочих дней с момента получения подтверждения о бронировании. Отмена или коррекция бронирования возможна по согласованию с Отделом продаж, с учетом условий отмены/коррекции бронирования по данному тарифу. При поздней отмене Отель оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты. Стоимость проживания на даты особых мероприятий не возвращается.

2.12 Оплата за проживание и дополнительные услуги отеля производится в рублях РФ, по прейскуранту, утвержденному дирекцией отеля. К оплате принимаются банковские карты: Visa, MasterCard, Union Pay, МИР.

2.13 Дирекция отеля определяет перечень услуг, включенных в стоимость проживания. Включенные услуги предоставляются только зарегистрированным гостям.

2.14 Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Отеля оставляет за собой право оформить счет посетителю либо проживающему в номере гостю на оплату дополнительного места.

2.15 Гостевой номер Отеля оборудован металлическим боксом для хранения документов. Поскольку бокс не соответствует требованиям к взломостойкости и не является сейфом, для хранения денежных средств других ценных вещей гости могут воспользоваться услугой по предоставлению депозитной ячейки на стойке службы приема и размещения.

Администрация не несет ответственности за оставленные в металлическом боксе ценные вещи и деньги.

III. **Права и обязанности проживающих гостей**

3.1 Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее их;
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, при предъявлении командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.2 Каждый гость Отеля обязан:

- соблюдать установленные Отелем правила проживания и порядок оплаты гостиничных и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию Отеля;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. В случае причинения ущерба Отель вправе списать сумму ущерба с депозита за дополнительные услуги при согласии гостя. Ущерб, нанесенный отелю, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере и на территории отеля, соблюдать нормы общественного порядка в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- соблюдать «Правила проживания с домашними животными в Отеле»;
- соблюдать правила посещения СПА-центра, фитнес-зала, бассейна;

- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, балконную дверь, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье службы приема и обслуживания о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Отеля;
- держать закрытыми окна и двери номера при работающем кондиционере;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей, количество посетителей не должно быть более 4 чел. на каждый проживающий номер. При проведении торжественных мероприятий количество приглашенных гостей отдельно согласовывается с администрацией отеля.

3.3 В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении гостиничных услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера;
- оставлять детей в номере без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы;
- проносить на территорию Отеля любые виды оружия;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией отеля;
- переносить телевизоры в другие комнаты номера без согласования с администрацией.
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также распивать напитки в местах общего пользования (детские площадки, зона бассейна);
- готовить еду на балконах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- выбрасывать мусор с балконов, а также оставлять мешки с мусором в коридорах;
- купать животных в ванне с использованием белья отеля для ухода за ними;
- устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с администрацией Отеля;
- курить табак, либо табакосодержащую продукцию в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг Отеля, за исключением специально отведенных мест. В случае нарушения данного правила администрацией отеля в

счет гостя будет начислена услуга генеральной уборки номера в соответствии с утвержденной стоимостью услуги в размере 10 000 руб.

- парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории, в проездах между корпусами Отеля, разворотных площадках пожарных машин и в тупиках;
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

IV. Права и обязанности администрации Отеля

- 4.1 ОТЕЛЬ обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания.
- 4.2 ОТЕЛЬ обязан информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 4.3 ОТЕЛЬ вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества.
- 4.4 Администрация Отеля имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить гостя из Отеля в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. По истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на гостя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы внутренней безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных.
- 4.5 В случае грубого нарушения настоящих правил, правил поведения или требований безопасности со стороны гостя, администрация Отеля имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.6 Администрация Отеля не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в гостинице, а также за ценные вещи гостя, оставленные в обще гостевых зонах. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.