

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ТОРГОВЫЙ ДОМ КРИСТАЛЛ»

г. Калининград

УТВЕРЖДЕНО:
Генеральным Директором
Звонок М.Н.
«01» марта 2025 г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 года «О защите прав потребителей» №2300-1, а также Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. №1853.

1.2 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

Исполнитель – Общество с ограниченной ответственностью «ТОРГОВЫЙ ДОМ КРИСТАЛЛ» (ООО «ТД КРИСТАЛЛ»), ИНН 3906976936, ОГРН 1153926038056. Адрес местонахождения: 236040, Калининградская область, город Калининград, ул. Сергеева, дом № 4, помещение 21. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, на сайте Исполнителя, в системах бронирования в сети «Интернет», с которыми Исполнитель состоит в официальных договорных отношениях.

Гостиница — Отель «CRYSTAL HOUSE SUITE HOTEL & SPA», принадлежащий Исполнителю. Адрес местонахождения: 236040, Калининградская область, город Калининград, ул. Сергеева, дом № 4. Гостинице присвоена категория «Пять звезд» согласно Свидетельству о присвоении гостинице категории №39/АА-056-2022 /457-2023 от 12.11.2023 г. Номер в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: С392024016156. Ссылка на номер в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/b47dbfe1-c609-11ef-92da-a3d86fe4f169/about-resort>

Гость — физическое лицо, заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги Исполнителя для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик — физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги в пользу гостя.

Стороны — Исполнитель и Заказчик или Гость при совместном упоминании в Договоре.

Заявка о бронировании номера в Гостинице – документ, направляемый Заказчиком (Гостем) Исполнителю с целью бронирования номера в Гостинице, а также дополнительных услуг в определенный срок и на определенных условиях. Направление Заказчиком (Гостем) заявки о бронировании номера в Гостинице может осуществляться посредством телефонной связи, электронной почты, указанной на сайте Исполнителя, путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения Гостиницы, по сети Интернет на сайте Гостиницы либо в иных системах бронирования в сети «Интернет», с которыми Исполнитель состоит в официальных договорных отношениях, другим доступным способом, позволяющим считать, что заявка исходит от Заказчика (Гостя).

Подтверждение бронирования — направляемый Заказчику (Гостю), в ответ на заявку о

бронировании номера в Гостинице, который подтверждает бронирование номера в гостинице, содержит информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера, услугах, включенных в цену номера, стоимости дополнительных услуг, а также сведения об условиях оплаты, изменения и аннуляции (является неотъемлемой частью настоящего Договора).

Регистрационная карта— документ, подтверждающий заселение Гостя в Гостиницу, содержит информацию об имени гостя, сроках проживания, категории номера, цене номера, услугах, включенных в цену номера, стоимости дополнительных услуг, а также иные сведения (является неотъемлемой частью настоящего Договора).

Услуги Исполнителя — услуги по предоставлению мест для временного проживания по цене номера, дополнительные услуги. Цена номера включает: проживание, доступ к услугам тренажерного и фитнес зала; доступ к посещению аква-термальной зоны (бассейн, хаммам, финская сауна); высокоскоростной интернет WI-FI; вода, чай, кофе, кофемашина в номере; парковочное место на подземном паркинге. Завтрак в цену номера не входит и предоставляется рестораном Hoffmann.

Публичный договор-оферта на оказание услуг временного проживания в гостинице и дополнительных услуг — договор, по которому Исполнитель обязуется в соответствии с условиями Договора, при наличии свободных номеров, оказать Гостю услуги по предоставлению мест для временного проживания в гостинице, а также дополнительные услуги, а Заказчик (Гость) обязуется оплатить такие услуги в размере и сроки, установленные в договоре. Публичный договор-оферта на оказание услуг временного проживания в гостинице и дополнительных услуг (далее по тексту – Договор) заключается в особом порядке: путем его акцепта, т.е. полным и безоговорочным ответом Заказчика (Гостя) о его принятии (ст.438 ГК РФ). Договор публикуется в сети Интернет на сайте Исполнителя по адресу: <https://crystalhousehotel.ru>, <https://crystalhousehotel.com> (далее – сайт Исполнителя/Гостиницы)

1.3 Настоящие Правила публикуются в сети Интернет на сайте Исполнителя.

1.4 Исполнитель оставляет за собой право внести изменения в условия настоящих Правил в любой момент по своему усмотрению без какого-либо специального уведомления Заказчика (Гостя). Изменения, внесенные Исполнителем в оферту, вступают в силу с момента размещения изменений на сайте, если иной срок вступления изменений в силу не определен дополнительно при таком размещении.

1.5 Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

2. Форма, условия и порядок бронирования гостиничных услуг

2.1 Заказчик (Гость) осуществляет бронирование номера в Гостинице путем направления Исполнителю заявки о бронировании номера в Гостинице. Форма заявки о бронировании номера в Гостинице может быть установлена Исполнителем.

2.2 Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров, соответствующих заявке заказчика (гостя), направляет заказчику (гостю) подтверждение бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчику (госте), категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.3 Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком (Гостем) подтверждения бронирования от Исполнителя.

2.4 Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование;
- негарантированное бронирование.

2.5 Бронирование считается гарантированным при условии 100% предоплаты стоимости услуг, указанных в подтверждении бронирования.

2.6 При отсутствии предоплаты Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанные при бронировании электронную почту или номер телефона уведомление об аннуляции. При этом подтверждение

бронирования утрачивает свою силу и договор, заключенный между Заказчиком (Гостем) и Исполнителем прекращается

2.7 При гарантированном бронировании номер сохраняется за Гостем до 12:00 дня следующего за днем запланированного заезда. Если иное не указано в подтверждении бронирования, в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.8 Если иное не указано в подтверждении бронирования, в случае отказа Гостя от проживания или сокращения срока проживания Исполнитель вправе удержать из внесенной Гостем суммы предоплаты плату за фактический простой номера.

2.9 При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 18:00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.10 Если бронирование осуществляется Заказчиком - юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем, то его условия могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и будут определяться письменным договором, подписанным Заказчиком и Исполнителем, на бумажном носителе или посредством ЭДО.

3. Порядок оформления проживания

3.1 При заселении в Гостиницу 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».

3.2 Заселение в Гостиницу 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

временного удостоверения личности гражданина 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 признаваемого 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;

временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

3.3 Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг временного проживания Гостю, в случае непредоставления Гостем при заселении документов, предусмотренных п.3.2 настоящих Правил.

3.4 Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг временного проживания иностранным гражданам и лицам без гражданства, находящимся в Российской Федерации с нарушением установленного порядка или правил транзитного проезда через ее территорию, а равно иностранному гражданину, включенному в реестр контролируемых лиц, предусмотренный законодательством о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации, если предоставление услуг временного проживания запрещается (ограничивается) в соответствии с законодательством Российской Федерации. Рекомендуем перед заселением проверять статус на сайте МВД по ссылке <https://xn--b1aew.xn--plai/rkl>.

3.5 При заселении в Гостиницу Гость подписывает Регистрационную карту – документ, подтверждающий заселение Гостя в Гостиницу.

3.6 По истечении согласованного срока проживания Гость обязан освободить номер. Срок проживания может быть продлен только при отсутствии подтверждения бронирования в пользу третьих лиц.

3.7 Посещение проживающих гостей в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Исполнитель оставляет за собой право оформить счет посетителю либо проживающему в номере Гостю на оплату дополнительного места.

3.8 Номера Гостиницы предназначены исключительно для временного проживания. Проведение шумных, массовых мероприятий, корпоративов, вечеринок запрещено. Любой незапрещенный законом формат пребывания в номере согласовывается с Исполнителем заблаговременно.

3.9 Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг временного проживания лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4. Порядок оплаты услуг

4.1 Услуги предоставляются в соответствии с ценами, действующими на момент оплаты услуг Исполнителя. Цены размещены на Стойке приема и размещения и/или на сайте Исполнителя, и/или в системах бронирования в сети «Интернет». Завтрак не включен в стоимость проживания и иных сопутствующих услуг, оказываемых Исполнителем по единой цене номера.

4.2 Исполнитель вправе предоставить льготы (скидки) и преимущества Гостям и/или Заказчикам физическим лицам. Условия предоставления льготы (скидки) и преимуществ указываются на сайте Исполнителя.

4.2. Оплата за услуги временного проживания и дополнительные услуги производится в рублях РФ:

- наличными денежными средствами в кассе Исполнителя,
- банковскими картами: Visa, MasterCard, Maestro, МИР;
- система быстрых платежей (СБП).

При осуществлении расчетов с Заказчиком (Гостем) Исполнитель выдает Заказчику (Гостю) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

4.3. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Единицей измерения периода проживания в Гостинице являются расчетные сутки. Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является 15 часов дня. Расчетное время освобождения номера (время выезда) – 12 часов дня.

4.4. Оплата за проживание в случае заезда Гостя в Гостиницу до расчетного часа или задержки выезда Гостя:

В случае заезда в Гостиницу 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 15:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров;

В случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 14:00 – бесплатно, при наличии свободных номеров;
- с 14.00 до 18.00 – производится оплата за половину суток;
- начиная с 18.00 – производится оплата за полные сутки.

4.5. Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных номеров. Гарантированный ранний заезд и/или поздний выезд предоставляются при условии предварительной оплаты данной услуги в размере 100% от стоимости услуг.

4.6. При проживании Гостя в Гостинице менее суток (24 часа) оплата производится согласно стоимости услуг за сутки вне зависимости от расчетного часа. В Гостинице не предусмотрена почасовая оплата.

4.7. Дети до 3-х лет включительно проживают в Гостинице бесплатно с предоставлением детской кровати.

4.8. Проживание детей в возрасте с 4 до 12 лет включительно может осуществляться на дополнительном месте в номере совместно с законными представителями или сопровождающими.

4.9. Проживание детей в возрасте от 13 лет осуществляется по ценам, предусмотренным для взрослого Гостя. Проживание детей в возрасте от 13 лет может осуществляться на дополнительном месте в номере совместно с законными представителями или сопровождающими.

4.10. При желании Гость может воспользоваться дополнительными платными услугами. За пользование дополнительными платными услугами Заказчик (Гость) обязан внести оплату в полном объеме.

5. Правила заселения и проживания в Гостинице

5.2. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее их;
- 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.

5.3. Гость Гостиницы обязан:

- оплатить услуги Исполнителя в сроки и в порядке, которые указаны в договоре;
- соблюдать установленные в Гостинице правила, в том числе, но не ограничиваясь: правила пожарной безопасности, правила проживания с домашними животными в Отеле, правила посещения СПА-центра, фитнес-зала, бассейна и др.;
- бережно относиться к имуществу Исполнителя;

- возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Исполнителя в соответствии с Договором и действующим законодательством Российской Федерации.

- не беспокоить других гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и общественный порядок;

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения пожара;

- 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 произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги (если иное не предусмотрено договором), оповестить портье службы приема и обслуживания о своем выезде, сдать ключ в данную службу, предъявить номер для возврата работникам Гостиницы;

- 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 Исполнителя.

5.4. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (не проживающих в номере), 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 Гостиницы любые виды оружия;

- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;

- пользоваться нагревательными приборами, если такие приборы не предусмотрены в гостиничном номере, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с администрацией;

- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с администрацией Гостиницы;

- 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, распивать алкогольные напитки в местах общего пользования (лобби Гостиницы, детская комната/площадка, аква-зона, фитнес-центр);

- 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 и использовать белье Гостиницы для ухода за животными;

- устанавливать и хранить предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования;

- проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку Гостиницы без согласования с администрацией Гостиницей;

- курить табак, либо табак содержащую продукцию в Гостинице и на прилегающей территории, за исключением специально отведенных мест, парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест;

5.5. Заключая Договор, Заказчик (Гость) принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных зонах Гостиницы и на прилегающей территории системы видеонаблюдения.

5.6. Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в сейфовую ячейку.

5.7. Гостиничный номер оборудован металлическим боксом для хранения документов. Поскольку бокс не соответствует требованиям к взломостойкости, такой бокс не является сейфом. Исполнитель не несет ответственность за оставленные в металлическом боксе деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи. Для хранения денежных средств, иных ценных вещей Гость может воспользоваться услугой по предоставлению сейфовой ячейки, обратившись на Стойку приема и размещения.

5.8. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей постояльца при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены Гостем в предоставленную ему гостиницей сейфовую ячейку. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такой ячейки, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.