

Утверждаю:  
Генеральный директор  
ООО «Казань Отель групп»

\_\_\_\_\_ Шульников А. В.

«10» января 2018 г.

## ***Правила заселения и проживания (предоставления гостиничных услуг) в гостинице «Гранд Отель Казань»***

### ***Уважаемый Гость!***

Мы рады приветствовать Вас в гостинице «Гранд Отель Казань» и благодарим за то, что Вы выбрали для проживания в городе Казань наш Отель. Администрация и персонал гостиницы приложат все усилия для того, чтобы Ваше пребывание здесь было приятным и комфортным, а время, проведенное в нашем городе, оставило в Вашей памяти только положительные эмоции и впечатления.

Во избежание затруднений при пользовании гостиничными услугами предлагаем Вам, ознакомится с Правилами заселения и проживания (предоставления гостиничных услуг) в гостинице «Гранд Отель Казань».

### ***1. Основные положения***

1.1 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

**«Исполнитель»** - ООО «Казань Отель групп», именуемое далее по тексту гостиница «Гранд Отель Казань», место нахождения: г. Казань, ул. Петербургская, д. 1, оказывающее гостиничные услуги физическим и юридическим лицам.

**«Потребитель»** (гость гостиницы «Гранд Отель Казань») - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее услуги, оказываемые Исполнителем для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Заказчик»** - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором на оказание гостиничных услуг в пользу «Потребителя».

**«Гостиничное обслуживание»** - услуги по предоставлению номеров для временного проживания гостей гостиницы «Гранд Отель Казань», а также дополнительные услуги, предусмотренные тарифами гостиницы «Гранд Отель Казань».

1.2 Настоящие Правила регулируют отношения между гостиницей «Гранд Отель Казань» и её гостями.

1.3 Настоящие Правила, а также «Правила пожарной безопасности» размещены для сведения гостей в номерах гостиницы и на стойке службы приема и размещения.

1.4 Соблюдение настоящих Правил обязательно как для гостей, так и для персонала гостиницы.

1.5 Сведения об Исполнителе:

Гостиничный комплекс «Гранд Отель Казань» - ООО «Казань Отель Групп»

ОГРН 1111690040252, Свидетельство о государственной регистрации юридического лица выдано 17 июня 2011 г. серия 16 №006233309. ИНН 1655216429, свидетельство о постановке на учёт российской организации в налоговом органе по месту нахождения на территории РФ выдано 17 июня 2011 серия 16 №006233310.

Юридический адрес: 420074, Россия, Республика Татарстан, г. Казань, ул, Петербургская,1

Фактический (почтовый) адрес: 420074, Россия, Республика Татарстан, г. Казань, ул, Петербургская,1

Гостиничному комплексу «Гранд Отель Казань» присвоена категория "4 звезды", свидетельство №550010551, выдано Аккредитованной организацией по классификации гостиниц и иных средств размещения Обществом с ограниченной ответственностью «Туристско-информационный центр города Казани» от 12.01.2017 г.

## ***2. Условия бронирования***

2.1 Администрация гостиницы осуществляет круглосуточное бронирование номеров. Заявки на бронирование принимаются от юридических и физических лиц в письменной форме с помощью почтовой, электронной или факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения (тел.

+7(843) 231-10-56, факс +7(843) 231-10-55, e-mail: reservation@shph.ru) или через веб-сайт гостиницы.

Внимание: При бронировании номеров через сайт просьба указывать не только номер телефона, но и адрес электронного почтового ящика. В случае если Ваш телефон не работает или временно находится вне зоны доступа, администратор гостиницы отправит подтверждение на Ваш e-mail.

Указанные формы передачи информации применяются и для внесения изменений и дополнений в уже подтвержденную заявку. Изменения считаются подтвержденными после получения гостем (лицом осуществляющим бронирование) письменного подтверждения сотрудника службы продаж или администратора гостиницы. Гостиница может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

2.2 При бронировании, размещении или при свободном поселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за администрацией гостиницы.

### 2.3 Информация, необходимая для бронирования.

Для бронирования физическими лицами:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

Для бронирования юридическими лицами:

Заявка на бронирование номеров в гостинице принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

В заявке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество гостя (-ей);
- дата и точное время заезда и выезда;

- категория и количество номеров;
- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
- контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

При последующем изменении заявки на бронирование потребитель предоставляет гостинице сведения не позднее, чем за трое суток до момента поселения при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае администрация гостиницы не гарантирует наличие свободных мест.

2.4 В случае, если оплата будет производиться наличными или кредитной картой гостя, необходимо чтобы в заявке было указано: «В случае незаезда или поздней аннуляции брони (менее суток) оплату в размере стоимости одних суток проживания гарантируем за каждый неиспользованный номер».

В случае если оплата будет производиться по безналичному расчету, необходимо чтобы в заявке было указано: «Оплату по безналичному расчету гарантируем. В случае незаезда или поздней аннуляции брони (менее суток) оплату в размере стоимости одних суток проживания гарантируем за каждый неиспользованный номер».

При безналичном переводе оплата должна поступать на расчетный счет гостиницы, не позднее, чем за сутки до даты заезда. Если оплата безналичным переводом не произведена, по письменному согласованию сторон, возможно изменение формы оплаты на наличный расчет, в противном случае гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и/или отказать гостю в заселении.

2.5 Статус заявки на бронирование:

- заявка считается неподтвержденной после направления письменного или устного уведомления от специалистов отдела бронирования или администратора гостиницы с указанием причины отказа.
- заявка считается неподтвержденной, если Вы не получили письменного или устного подтверждения от специалистов отдела бронирования в период более 24 часов с момента отправления заявки.

- заявка считается подтвержденной после получения письменного подтверждения от специалистов отдела бронирования с указанием номера брони.

Подтвержденные заявки имеют 2 статуса:

**Гарантированное бронирование** - заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены.

При гарантированном бронировании производится 100 % предоплата стоимости за весь период проживания или 100 % предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного периода проживания.

При данном бронировании гостиница гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер будет зарезервирован в течение 1 суток (до 12.00 часов следующего дня), независимо от того приехал гость или нет. В случае сохранения брони и незаезда гостя, гостиница не возвращает денежные средства в размере равном стоимости проживания первых суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу.

**Негарантированное бронирование** - заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Если гость не приехал до 18:00 часов текущих суток, бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления гостя.

## 2.6 Отмена (аннуляция) бронирования.

Отмена брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для аннуляции брони необходимо обратиться в гостиницу посредством телефонной (+7(843) 231-10-56) или электронной (reservation@shph.ru) связи не позднее, чем за сутки до даты предполагаемого заезда, если иные сроки не установлены договором.

Отмена бронирования в день предполагаемого заезда осуществляется согласно статусам заявки:

- при негарантированном бронировании аннуляция брони производится в 18:00 текущих суток без предварительного уведомления гостя (-ей), если гость(-и) не зарегистрировался (-ись) в гостинице до данного времени. Восстановление аннулированной брони и заезд позднее часа отмены возможен при наличии

мест и при оплате гостем простоя номера (в размере равном стоимости проживания одних суток по подтвержденному тарифу).

- при гарантированном бронировании аннуляция брони происходит только по инициативе физического или юридического лица, осуществившего бронирование. Для этого необходимо обращение в гостиницу не позднее, чем за сутки до даты заезда (если иной срок не установлен договором), с письменной просьбой об отмене бронирования с указанием номера брони. Бронь считается аннулированной после получения письменного подтверждения об аннуляции от сотрудников отдела бронирования или администратора гостиницы.

#### 2.7 Возврат денежных средств.

Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения о возврате денежных средств (неустойка за аннуляцию брони устанавливается в договоре).

### **3. Предоставление гостиничных услуг и условия поселения. Порядок оплаты**

3.1 Режим работы гостиницы «Гранд Отель Казань» - круглосуточный.

3.2 Единый расчетный час - 14 часов текущих суток по местному времени (время заезда).

3.3 Номерной фонд гостиницы предназначен для временного проживания гостя на срок, согласованный с Администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока гость должен освободить занимаемый номер. При желании продлить срок проживания гостю необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени (время выезда). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3.4 Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел,

работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

**Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.**

3.5 Заселяясь в гостиницу гость дает согласие на обработку своих персональных данных и подтверждает это письменно в «карте гостя». Персональные данные гостя используются строго для подготовки на поселение в гостинице и не подлежат передачи третьим лицам, за исключением случаев предусмотренных действующим законодательством.

3.6 При поселении гость вносить оплату в размере 100 % за весь период проживания в гостинице.

3.7 Поселение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении следующих документов:

- для граждан Российской Федерации - действующего оригинала паспорта гражданина Российской Федерации (при предъявлении копии паспорта в поселении Вам будет отказано), свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- для иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы:
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 ФЗ-115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в Российской Федерации иностранного гражданина, прибывшего в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ-115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации».

В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в Российской Федерации (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

- для иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы:
  - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 ФЗ-115 от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»);
  - миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в Российскую Федерацию или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
  - документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (постановление Правительства Российской Федерации № 9 от 15.01.2007



года «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»).

Срок временного пребывания иностранного гражданина в Российской Федерации в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом.

- иностранный гражданин, являющийся лицом без гражданства, предъявляет один из документов:
  - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - разрешение на временное проживание;
  - вид на жительство;
- для военнослужащих - военного билета либо офицерской книжки подтвержденного командировочным удостоверением.

3.8 К поселению не допускаются лица, не достигшие 18 летнего возраста без сопровождения взрослых.

3.9 Если размещение гостя происходит до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в таком случае в следующем порядке:

- При заезде гостя в период с 0-00 до 7-00 взимается плата равная половине стоимости забронированного (оплаченного) номера без учета стоимости завтрака;
- При заезде гостя в период с 07 до 9-59 взимается плата равная 1200 (Одна тысяча дести) рублей;
- При заезде гостя в период с 10-00 до 11-59 взимается плата равно 800(Восемьсот) рублей;
- При заезде гостя в период с 12-00 до 13-59 взимается плата равная 400( Четыреста) руб.;

Предоставление номера для раннего заезда возможно только при наличии свободных номеров.

3.10 В случае если гость при наступлении расчетного времени выезда продолжает проживать в гостинице (при наличии такой возможности), плата за проживание взимается в следующем порядке:

- При выезде гостя в период с 12-00 до 14-00 после расчетного часа - взимается плата равная 400 (четыреста) руб.;
- При выезде гостя в период с 14-00 до 16-00 после расчетного часа - взимается плата равная 800 (Восемьсот) руб.;
- При выезде гостя в период с 16-00 до 18-00 после расчетного часа – взимается плата равная 1200(Одна тысяча двести) руб.;
- При выезде гостя в период после 18-00 взимается плата равная половине стоимости забронированного (оплаченного) номера, для групповых заездов и 2500 руб. для индивидуальных гостей.
- При выезде гостя после 24-00 взимается плата равная полной стоимости забронированного (оплаченного) номера.

В случае продления проживания в гостинице гость оплачивает 100 % стоимости проживания за продленный период.

3.11 По просьбе проживающих, с согласия Администрации, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 07:00 до 23:00 часов, без предъявления паспорта.

В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя по паспорту. За такое подселение взимается оплата - 1 500 рублей с человека, с завтраком (постельные принадлежности не предоставляются) согласно утвержденного в гостинице «Гранд Отель Казань» тарифа.

3.12 Дополнительные услуги предоставляются гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

В стоимость номера включены такие услуги как завтрак в ресторане «Капелла» ((шведский стол с 7:00 до 11:00) услуги питания оказываются ООО «Эдельвейс Восток-В»), услуги фитнес-центра ((посещение сауны, бассейна, тренажерного зала с

7:00 до 23:00) услуги фитнес-центра оказываются ООО «СД «Мастер»); банные принадлежности.

3.13 Гостиница предоставляет гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя гостя;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- вызов такси;
- информация о расписании движения поездов и самолетов.

3.14 За проживание детей в возрасте до 8 лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

3.15 Гостиница при наличии возможности, может предложить дополнительное место за дополнительную плату, в соответствии с действующим тарифом.

3.16 При проживании гостя в гостинице более 2 суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на вторые сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной платы.

3.17 Если гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручку двери снаружи табличку с надписью «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. На обратной стороне таблички выполнена надпись «Прошу убрать!». Таковую табличку гость может повесить, если он считает, что номер требует уборки. Текущая уборка в номерах производится с 12.00 до 19.00 часов.

3.18 Для звонков по телефону внутри гостиницы желательно пользоваться внутренними номерами из 4-х цифр (телефонный справочник есть в каждом гостиничном номере). Это позволяет разгрузить оптоволоконную линию связи.

3.19 При выезде из гостиницы гостю необходимо сообщить о времени выезда дежурному администратору, не менее чем за один час, сдать дежурному администратору ключ от номера. Произвести окончательный расчёт у стойки

дежурного администратора за проживание и оказанные дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры за исключением звонков внутри гостиницы.

#### **4. В обязанности гостя входит**

4.1 Соблюдать настоящие Правила проживания в гостинице «Гранд Отель Казань».

4.2 Соблюдать чистоту и порядок в номере гостиницы и на прилегающей к гостиничному комплексу территории.

4.3 Возместить ущерб в случае утраты, порчи или повреждения имущества гостиницы в порядке, предусмотренном действующим законодательством с обязательным составлением письменного документа. Размер такого ущерба определяется стоимостью поврежденного имущества согласно утвержденному руководителем предприятия тарифу.

4.4 Строго соблюдать Правила пожарной безопасности.

Покидая номер в обязательном порядке закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.

4.5 Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные гостиницей дополнительные услуги, продукцию мини-бара.

4.6 По истечении оплаченного срока проживания - освободить занимаемый номер.

4.7 Гость несет полную ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

#### **В гостинице запрещается:**

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им карту гостя и ключ от номера.
- проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования с Администрацией гостиницы.
- совершать действия, нарушающие покой гостей, проживающих в соседних номерах.
- хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 необходимо сдавать в камеру хранения гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а так же личной безопасности гостей), взрывчатые,

токсичные и легко воспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть. Оружие, как и другие ценные вещи необходимо хранить в сейфе.

- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении своих служебных обязанностей, а так же специальных средств снаряжения.
- находиться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, хранить и употреблять наркотические и психотропные средства.
- распивать спиртные напитки, а так же употреблять продукты питания в общественных помещениях гостиницы.
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов установленных в номере.
- переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией.
- курить в номере и других помещениях гостиницы. Курить разрешено в специально оборудованном месте, расположенном во внутреннем дворе гостиницы. За нарушение настоящего пункта Правил проживания с гостя может быть взыскана неустойка в размере 1 500 рублей.

### ***5. Обязанности гостиницы***

5.1 Гостиница обеспечивает заявленное качество предоставляемых услуг.

5.2 Гостиница обеспечивает безопасность гостей.

5.3 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «папке гостя», либо в «Службе приема и размещения» гостиницы.

5.4 Незамедлительно рассматривает требования и жалобы гостей.

### ***6. Прекращение проживания Гостей в гостинице. Отказ в поселении***

6.1 Гость прекращает проживание в гостинице с наступлением даты выезда.

6.2 Если гость нарушает внутренние правила проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности, что приводит к материальным убыткам или создаёт

неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в поселении или осуществить выселение.

6.3 Администратор имеет право отказать в поселении или осуществить выселение гостя в случаях когда:

- у гостя отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы поддельные.
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимом объеме.
- гость отказывается соблюдать настоящие Правила проживания в гостинице (место курения и т.д.).
- гость не дает согласие на обработку своих персональных данных.

## ***7. Дополнительная информация об условиях проживания***

7.1 В случае истечения срока проживания гостя в гостинице и при отсутствии гостя по месту проживания с 14:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов Администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе содержания помещений», остальные вещи помещаются в «Камеру забытых и найденных вещей» Службы содержания вещей номерного фонда.

7.2 Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей» утвержден руководителем предприятия, и находится в «Службе приема и размещения».

7.3 Гостиница, в соответствии со ст.925 Гражданского кодекса Российской Федерации несет ответственность за сохранность вещей гостя за исключением денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

7.4 Администрация гостиницы не несет ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения».

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом Администрации гостиницы в «Службу приема и размещения». В противном случае, гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом их владельца, если владелец известен. Гостиница хранит забытую гостем в гостинице вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег подлежат хранению до 1 года (согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей»).

7.5 Территория гостиницы, все входы в неё, внутренние лестницы, холл контролируются системой видеонаблюдения. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества и имущества гостиницы.

7.6 На территории гостиничного комплекса фото-и видеосъемка запрещена без согласования с Администрацией гостиницы.

7.7 В случае возникновения жалоб со стороны гостя Администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта.

7.8 Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения гостей и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц находящихся в нетрезвом состоянии).

7.9 В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

**Коллектив гостиницы «Гранд Отель Казань» желает Вам приятного отдыха!!!**

