

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» и другими нормативными актами, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в ГК «Гранд Отель Астрахань», расположенном по адресу: 414056, город Астрахань, ул. Куйбышева, дом 69, литер «Б» (далее именуемое – Отель).

## 1. Порядок бронирования номеров

1.1. Гость, либо иное лицо в интересах Гостя, направляет в Отель заявку на бронирование по телефону/факсу: +7 (8512) 48-25-48 либо по электронной почте: [booking@grand-hotel-astrakhan.com](mailto:booking@grand-hotel-astrakhan.com)

1.2. При поступлении заявки Отель присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при переписке между Отелем и Гостем.

1.3. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

Ф.И.О. гостей;

Даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);

Тип бронируемого номера;

Способ оплаты (наличный/безналичный расчет);

1.4. В случае не предоставления Гостем информации, указанной в п.1.3. настоящих правил, в срок, указанный в п.1.3. правил, Отель оставляет за собой право отказать гостю (группе гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

1.5. Отель в течение 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование Гостиница направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа Гостиница направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю по факсу (+7 (8512) 48-25-26) либо по электронной почте: [booking@grand-hotel-astrakhan.com](mailto:booking@grand-hotel-astrakhan.com)

1.6. Отель подтверждает Гостю заявку на бронирование только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории в Отеле.

1.7. С момента подтверждения Отелем заявки на бронирование и ее направления Гостю указанный в подтвержденной заявке номер считается предварительно забронированным, кроме случаев, предусмотренных п.2 настоящих Правил.

1.8. В случае необходимости в течение 1 рабочего дня Отель направляет в адрес Гостя типовой договор на оказание гостиничных услуг, в котором стороны договариваются о сроках оплаты, перечне услуги т.д. Номер считается гарантированно забронированным в момент поступления предоплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля, а также в случаях, предусмотренных п.2 настоящих Правил.

## 2. Гарантированное бронирование

2.1. Гарантированное бронирование означает представление Гостем Отелю своих гарантий (бесспорного безотзывного обязательства) оплачивать услуги проживания, а также другие услуги Отеля.

2.2. Гарантированным бронирование считается также в следующих случаях:

2.2.1. При внесении Гостем 100% предоплаты за услуги отеля;

2.2.2. При наличии между Отелем и Гостем действующего договора, где закреплено право Гостя на отсрочку платежа;

2.2.3. При предоставлении Гостем оригинала письма предприятия с гарантиями оплаты;

2.2.4. При наличии письменного распоряжения директора Отеля.

2.3. Любые другие случаи бронирования Гостем услуг Отеля считается негарантированными.

## 3. Аннуляция

3.1. Аннуляция гарантированного бронирования или сокращение сроков проживания должна быть направлена в Отель не позднее, чем за 24 часа до установленного Отелем часа заезда (14:00), в противном случае Отель оставляет за собой право взыскать с Гостя оплату за оказанную услугу по гарантированному бронированию в размере 100% стоимости суток проживания по подтверждённому тарифу

3.2. При негарантированном подтвержденном бронировании, бронь аннулируется в 18.00 дня заезда.

3.3. К Специальным тарифам (Акции, Пакеты услуг) могут быть применены особые условия аннуляции, которые прописаны к каждому отдельному тарифу, в случае если специальные условия не указаны, то к тарифу применяются стандартные условия аннуляции п 3.1

## 4. Условия размещения

4.1. Режим работы Отеля - круглосуточный.

4.2. При поселении Гость предоставляет документ, подтверждающий его личность и вносит оплату за проживание в Отеле.

В соответствии с законодательством Российской Федерации документами, удостоверяющими личность, являются:

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- д) паспорт иностранного гражданина либо иной документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- з) вид на жительство лица без гражданства.

## 5. Порядок оплаты проживания и услуг, предоставляемых Отелем

5.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля.

5.2. Оплата за проживание взимается в день заезда, не позднее момента заселения.

5.3. Проживание в кредит в Отеле не предоставляется.

5.4. В случае несогласия гостя с условиями оплаты гость может отказаться от бронирования номера. Гость, выражая свое согласие на бронирование номера, принимает условия по форме оплаты номера в Отеле.

5.5. Гарантированное время размещения/расчетный час в Отеле – 14.00/12:00 текущих суток по астраханскому времени. При заезде без предварительного бронирования и согласования гарантированного раннего размещения с отделом продаж Отеля до 14:00 по астраханскому времени, размещение может быть предоставлено при наличии свободных и чистых номеров, но не ранее 10:00. Оплата в данном случае за раннее размещение не взимается, завтрак в день размещения без оплаты не предоставляются.

Гарантированный Ранний заезд оплачивается дополнительно по цене, составляющей 100% от действующего тарифа с предоставлением завтрака в день размещения. В случае если Гость прибыл ранее установленного времени заезда, размещение может быть предоставлено при наличии свободных чистых номеров при условии оплаты:

с 00.00 до 07.00 - заезд оплачивается дополнительно по цене, составляющей 100% от действующего тарифа с предоставлением завтрака; с 07.00 до 12.00 - заезд оплачивается дополнительно по цене, составляющей 50% от действующего тарифа без предоставления завтрака; либо 100% от действующего тарифа с предоставлением завтрака.

5.6. Время выезда из Отеля - 12.00 по Астраханскому времени

5.7. При продлении проживания до 18.00 часов текущих суток по астраханскому времени взимается почасовая оплата от стоимости занимаемого номера в сутки.

При продлении проживания до 23.00 часов текущих суток по астраханскому времени взимается оплата в размере 50% стоимости занимаемого номера в сутки.

При продлении проживания более чем до 23.00 часов текущих суток по астраханскому времени взимается оплата в размере 100% стоимости занимаемого номера в сутки.

5.8. При необходимости продления проживания в Отеле Гость может обратиться к Администратору службы приема и размещения не менее, чем за 24 часа до выезда (для Гостей,

проживающих в Отеле двое суток и более). При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля.

5.9. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Администратором службы приемы и размещения.

5.10. Детям до 6 лет включительно в Отеле предоставляется бесплатное проживание.

5.11. ОТЕЛЬ может предоставить дополнительную раскладную кровать за дополнительную плату, в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля.

5.12. ОТЕЛЬ предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

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

5.13. При проживании Гостя в Отеле более 2-х суток, во всех категориях номеров смена постельного белья производится на третьи сутки с даты заезда, смена полотенец производится ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья в соответствии с действующим Прейскурантом, утвержденным Генеральным директором Отеля.

5.14. Уборка номера производится каждый день.

5.15. При выезде из Отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, сдает ключ от номера Администратору службы приема и размещения.

## 6. Обязанности Гостя

6.1. В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется исходя из цен Прейскуранта, утвержденного Генеральным директором Отеля.

6.2. Соблюдать чистоту и порядок.

6.3. Соблюдать тишину с 23.00 до 07.00 часов по астраханскому времени.

6.4. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности, установленные действующим законодательством РФ, и не допускать действий, которые могут привести к возникновению пожара или возгорания.

6.5. Покидая номер, закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и электроприборы (фен, зарядные устройства и прочее).

6.6. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

## 7. В Отеле не разрешается

- 7.1. Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя.
- 7.2. Проживать в номере с домашними животными и птицами.
- 7.3. Вносить на территорию Отеля и хранить взрывоопасные и огнестрельные предметы, а также вещи и вещества, изъятые или ограниченные в обороте законодательством РФ. Гостю, при наличии соответствующего разрешения компетентных органов о хранении взрывоопасных и огнестрельных предметов необходимо заблаговременно уведомить администрацию Отеля.
- 7.4. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 7.5. Переставлять и передвигать мебель.
- 7.6. Курить на территории Отеля, за исключением специально отведённых зон обозначенных специальным знаком «Место для курения ».
- 7.7. Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- 7.8. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Отеля (холлы этажей).
- 7.9. Гостям, незарегистрированным на стойке приема и размещения, находиться в номерах Отеля в период с 23.00 до 07.00 по астраханскому времени.

## 8. Обязанности Отеля

- 8.1. Обеспечивать надлежащее качество предоставляемых услуг.
- 8.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо на стойке приема и размещения Отеля.
- 8.3. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке приема и размещения Отеля.
- 8.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей и принимать соответствующие меры по их разрешению.

## 9. Дополнительная информация об условиях проживания

- 9.1. Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Отеля.
- 9.2. Требование Гостя об уменьшении стоимости оказанной услуги (проживание, дополнительная услуга) или полном ее возмещении в связи с ее неоказанием или оказанием не в полном объеме, подлежат рассмотрению и при наличии вины Отеля - удовлетворению в течение 10 банковских дней со дня предъявления Гостем соответствующего требования. При этом причина подобного требования должна быть изложена Гостем в письменном виде и предъявлена своевременно, но не позднее дня отъезда из Отеля.

9.3. В соответствии с ФЗ от 08.05.1994г. №3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» и ФЗ от 06.10.1999г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы, депутаты субъектов Российской Федерации и их помощники имеют исчерпывающий перечень прав, в числе которых не предусмотрено права поселения вышеуказанных лиц на безвозмездной основе в частную гостиницу.

В связи с вышеизложенным Отель не имеет возможности бесплатно размещать представителей Федерального собрания и представителей законодательных и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, а также безвозмездно оказывать таким лицам сопутствующие размещению услуги (питание, развлечение, транспортные расходы и пр.).

9.4. В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и при отсутствии Гостя в занимаемом номере с 15:00 до 23:00 часов по астраханскому времени дня отъезда (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Отеля вправе создать комиссию с целью осуществления описи имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, и освободить номер.

Процедура по возврату Гостю вышеуказанного описанного имущества или забытого им после отъезда имущества осуществляется Отелем согласно Положению о забытых и найденных вещах (Приложение № 1 к настоящим Правилам).

9.5. Отель, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя Отель несет ответственность только при условии, если они были приняты гостиницей на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный Отелем индивидуальный сейф, находящийся в службе безопасности Отеля.

9.6. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации Отеля на стойку приема и размещения. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

9.7. Отель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг.

При освобождении Гостем номера принимающий номер сотрудник Службы гостиничного хозяйства (администратор, кастелянша, горничная) (далее – сотрудник СГХ) может обнаружить забытые Гостем вещи. В этом случае он обязан немедленно приложить максимум усилий к возвращению забытой вещи владельцу:

1. Если Гость только что покинул номер, сотрудник СГХ сообщает о находке старшему администратору Службы бронирования и размещения (далее – СБиР), который в свою очередь принимает меры к тому, чтобы проинформировать Гостя лично или по телефону.

В разговоре с Гостем или представителем компании, от которой Гость проживал, указывается количество забытых вещей, указывается, что вещь б/у, ни в коем случае не производится классификация найденного – (например, цепочка золотая (платиновая, серебряная и т.д.), указывается только цвет металла).

2. В случае, если забытая вещь обнаружена в момент, когда Гость уже покинул территорию отеля, сотрудник СГХ обязательно информирует о находке сотрудника СБиР либо менеджера отдела продаж, если бронирование было осуществлено через компанию или туристическую фирму. Вышеуказанные сотрудники той или иной службы обязаны немедленно уведомить об этом владельца забытой вещи лично, по адресу или телефону, оставленному при бронировании либо при заезде, или связаться с представителем компании, от которой проживал Гость. Сотрудник СБиР или отдела продаж ведут дальнейшие переговоры.

3. Все забытые вещи кладутся администратором СГХ в чистый пакет с приложением списка вещей, номера комнаты, даты, когда вещи найдены и фамилии нашедшего сотрудника. Затем администратор СГХ делает запись о находке в «Журнале забытых или потерянных вещей».

Найденные вещи (кроме документов, денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя) хранятся в СГХ в течение 6 месяцев в офисе СГХ.

4. Если Гость, который забыл свои вещи, обратился в отель, вещи ему возвращаются администратором СГХ с обязательным внесением об этом записи в «Журнал забытых или потерянных вещей»:

Ф.И.О, подпись, число, запись «Получил. Претензий не имею».

5. Если по просьбе владельца забирает вещи другое лицо, ему необходимо предъявить нотариально удостоверенную доверенность.

6. Документы, деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи Гостя хранятся в сейфе, находящимся в Службе Безопасности Отеля.

7. Администрация Отеля не обязана хранить забытые Гостем в номере продукты, спиртные напитки, находящиеся в емкости (вскрытые или не вскрытые).

8. Закрытые емкости (например, спиртные напитки) хранятся в СГХ в течение 7 дней. По окончании этого срока отель имеет право далее их не хранить.

9. Открытые емкости (спиртные напитки, прохладительные напитки, консервы и т.д.), продукты хранятся в СГХ 1 сутки. По окончании этого срока отель имеет право далее их не хранить.

10. Все материальные ценности, обнаруженные на территории общественных зон отеля, незамедлительно сдаются в СГХ для дальнейшего возвращения их законным владельцам согласно настоящему Положению.

Программа лояльности  
ГК «Гранд Отель Астрахань»

Гранд Отель Астрахань предоставляет возможность получения накопительной скидки на проживание и «Клубной карты гостя» гостям, при индивидуальном бронировании, в размере 5% - после пятого поселения, 10% - после десятого поселения.

А также возможность получения «Золотой клубной карты» и статуса VIP с предоставлением привилегий гостям, количество посещений которых составляет более 20 раз.

Привилегии обладателей карт статуса VIP:

- Возможность проживания в ГК «Гранд Отель Астрахань» по спец тарифу, предоставление скидки 20% на повышенные категории номеров (скидка распространяется только на владельца карты);
- Бесплатный ранний заезд/поздний выезд до 16:00 (при наличии свободных номеров);
- Фрукты при заезде в номер;
- Предоставление 10% скидки на услуги прачечной;
- Возможность закрепить за собой стол в ресторане на весь период проживания (не включая время завтрака, спец. мероприятий);
- Предоставление 10% скидки на все меню a la carte в ресторане и баре Отеля (не включая завтраки, бизнес обеды/ужины);
- Поздравление с основными праздниками;

