

**ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ И ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНЦЕ
«ГРАНД ОТЕЛЬ АСТРАХАНЬ»**

Настоящие Правила устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в гостинице «Гранд Отель Астрахань».

I. Общие положения.

1. Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», а также Договором оказания гостиничных услуг, размещенном на официальном сайте Гостиницы «Гранд Отель Астрахань» www.grand-hotel-astrakhan.com.

2. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора указанных услуг между заказчиком (потребителем), и исполнителем - Обществом с ограниченной ответственностью «Концепт Тур», расположенным по адресу: г. Астрахань, ул. Куйбышева, д. 69, литер Б (далее – Гостиница/Исполнитель), которое оказывает гостиничные услуги заказчикам (потребителям) в Гостинице «Гранд Отель Астрахань».

Режим работы гостиницы – круглосуточный.

В настоящих Правилах используются следующие понятия:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

"время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

"время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

"заказчик" - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"потребитель" (далее – Гость/потребитель) - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и

(или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

II. Порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.

3. Первоочередное право на заселение в Гостиницу получают лица, с подтвержденным бронированием номера. Все остальные заселяются в порядке общей очереди.

4. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и электронной связи. Тел. (8512) 48-25-25, e-mail: booking@grand-ast.com.

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

6. Номер в Гостинице предоставляется гостям при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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.

7. 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) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

9. Регистрация потребителей, 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".

10. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

11. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

12. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и электронной связи. Тел. (8512) 48-25-25, e-mail: booking@grand-ast.com.

13. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания. Гостиница ожидает потребителя до 18 часов 00 минут по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда.

14. Отказ от бронирования без взимания платы допускается если отказ от бронирования осуществлен в письменном виде не менее чем за 24 часа до даты и времени заезда в Гостиницу, за исключением случаев, установленных Постановлением Правительства от 20.07.2020г. № 1078.

15. В случае несвоевременного отказа от бронирования. Опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

16. При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании, Гостиница ожидает потребителя до 18 часов 00 минут в день заезда по местному времени, после чего договор прекращается.

17. Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

18. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Политикой продаж гостиницы «Гранд Отель Астрахань» и ежегодно утверждаемым Генеральным директором ООО «Концепт Тур».

19. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует Гостю проживание в номере с 14.00 до 12.00 следующего дня при любом времени заезда.

20. При заезде в Гостиницу без предварительного бронирования:

- при заезде с 14.00 до 00.00 – выезд осуществляется в 12.00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

- при заезде с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

- при заезде после 00.00 - днем заезда считается дата, наступившая после полуночи, выезд осуществляется в 12.00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

21. При продлении проживания с 14.00 до 18.00 часов текущих суток – взимается почасовая оплата номера.

22. При продлении проживания с 18.00 до 00.00 часов – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки.

При продлении проживания с 00.00 до 12.00 часов – взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

23. Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится на стойке администратора. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых Гостю.

24. За проживание в Гостинице детей до 6 лет (при семейном размещении) без предоставления ребенку отдельного номера плата не взимается. При предоставлении дополнительного места для ребенка от 6 до 12 лет взимается плата по специальным тарифам, находящимся на ресепшн.

25. Администрация обеспечивает возможность проживания Гостя в Гостинице только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Гостя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).

26. В случае отказа Гостя от оплаченного им номера (места в номере) с момента фактического поселения в номер (место в номере), но при не использовании номера (места в номере), гостиница возвращает деньги в полном размере в случае, если Гость фактически не использовал номер (место в номере). Возврат денежных средств производится в установленном порядке после инспекции номера Исполнителем. Гость обязан предоставить оригинал кассового чека на оплату проживания в номере и счета подписанного Гостем и администратором ресепшн, а в случае оплаты кредитной картой дополнительно предоставить оригинал слипа с личной подписью.

Под использованием номера (места в номере) в настоящем пункте понимается любые действия Гостя по использованию номера (места в номере), которые повлекли нарушение им установленного порядка и состояния номера (места в номере) и которое влечет необходимость Исполнителя по приведению номера (места в номере) и порядка в номере, в его прежнее состояние, пригодное для заселения нового Гостя (использование мебели, посуды, предметов быта и гигиены, душа, ванной, туалета и иные действия и иных предметов номера (места в номере) нарушающие установленный в номере (месте в номере), до заселения Гостя, порядок.

27. В случае отказа Гостя от оплаченного и использованного им номера (места в номере) с момента поселения, возврат оплаты за первые сутки не производится.

28. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору ресепшн.

29. Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. в случае, когда посетитель остается в номере после 23.00, Администрация Гостиницы оставляет за собой право потребовать от посетителя предъявить документы, удостоверяющие его личность, оформить счет посетителю на оплату дополнительного места. За пребывание в номере посторонних лиц после 24:00 часов взимается оплата в размере 1000 рублей. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна происходить в фойе Гостиницы. При несоблюдении правил пребывания в Гостиницы этих лиц может быть ограничено во времени или прервано.

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- участники Великой Отечественной Войны;
- инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов исполнительной власти и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

III. Права и обязанности проживающих гостей

30. Гость/потребитель обязан:

- Соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- Соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- Возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на

день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;

- Не беспокоить других Гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- Не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара в Гостинице;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- При уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- При выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора ресепшн о своем выезде и сдать ключ от номера.

31. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков. Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

32. В Гостинице запрещается:

- Оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть и иные опасные/запрещенные предметы и вещества;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- Пользоваться электронагревательными приборами.

IV. Права и обязанности администрации Гостиницы

33. Гостиница обязана обеспечить размещение информации в соответствии с п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020г. № 1853, а также сведения о работе размещенных в гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания, в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей.

34. Гостиница обязана информировать Гостей (потребителей) 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.

35. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

36. Гостиница предоставляет Гостям (потребителям) без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- смена постельного белья ежедневно;
- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- справочная информация по городу.

37. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера (места в номере) или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

38. Вещи, оставленные Гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию.

39. Грубые нарушения настоящих Правил или техники безопасности Гостем (потребителем), фиксируются Администрацией Гостиницы в акте по данному инциденту и вызовом, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов.

40. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Гостинице и условий, указанных в настоящих Правилах. В случае обнаружения забытых вещей, Гостиница принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

41. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Гостиница ответственности не несет.

42. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 2 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах.

43. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

44. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемые услуги.

45. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

46. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

47. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин/комнат) систем видеонаблюдения.

V. Порядок разрешения споров.

48. Книга Отзывов и предложений находится у администратора ресепшн и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

49. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

50. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписываемый Гостем и уполномоченным сотрудником Гостиницы в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

51. Если Администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

52. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.