

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «Гранд Холл»

1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от «27» ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» и Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

1.2 Настоящее положение регулирует отношения между отелем «Гранд Холл» (далее «отель») и гостем при осуществлении гостиничного обслуживания.

1.3 Гостиничным обслуживанием являются услуги по предоставлению номеров (мест в номерах) для временного проживания гостей, а также дополнительные услуги.

1.4 Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

"бронирование" - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), отдельного здания (части здания), строения, сооружения или оборудованной благоустроенной площадки кемпинга для размещения на ней палатки или средства передвижения, приспособленного для проживания (далее - площадка кемпинга), на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение 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 и услуги иных средств размещения для потребителя

"потребитель" - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"отель" - имущественный комплекс, включающий в себя здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение, участок земли, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;

"номер" - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

"услуги средства размещения" - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

"цена размещения" - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или на площадке кемпинга и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

«Гость отеля» - лицо, находящееся на территории отеля и пользующееся услугами отеля, включая услуги по проживанию.

«Посетитель отеля» - лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся его услугами без услуги по проживанию.

«Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками отеля по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

2. Бронирование и размещение

2.1. Отель предназначен для временного проживания гостей в течение срока, согласованного с администрацией и оформленного в установленном настоящим Положением порядке.

2.2. Время заезда в отель – после 14:00. Расчетный час – 12:00, по местному времени. При проживании менее чем 24 часа оплата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда.

2.3. Отелем установлена следующая норма количества взрослых гостей, размещенных в номере: Стандарт, Бизнес, Семейный, Люкс – 2 человека. Помимо максимального количества взрослых гостей, возможно размещение детей согласно вместимости номера.

2.4. Режим работы отеля - круглосуточный.

2.5. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью почтовой, телефонной и электронной связи, а также путём непосредственного обращения в службу приёма и размещения.

2.6. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободного номера (отдельного места в многоместном номере), направляет заказчику (потребителю) уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), информацию о заказанном номере (отдельном месте в многоместном номере), отдельном здании (части здания), строении, сооружении или площадке кемпинга и цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

2.7. При заезде Гостя без предварительного бронирования размещение Гостя производится при наличии свободных номеров.

2.8. В случае, если Гость не заехал до расчетного часа дня, следующего за днем намеченного прибытия, и не отменил бронирование до дня заезда, то предоплата за первые сутки возврату не подлежит.

2.9. В случае заезда гостя позднее расчетного часа дня, следующего за днем намеченного прибытия, предоплата за первые сутки возврату не подлежит, а при отсутствии внесенной предоплаты, Гость оплачивает в том числе и предыдущие пропущенные сутки.

2.10. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации: паспорт гражданина Российской Федерации либо временное удостоверение личности, либо свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста, либо иные документы, согласно п.18 Постановления Правительства Российской Федерации от «27» ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», а также заполняет регистрационную карту гостя. Гость несёт ответственность за предоставленные отелю данные.

2.11. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется при наличии оригиналов документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) либо сопровождающего лица (лиц), а также при наличии оригинала свидетельства о рождении несовершеннолетнего. Сопровождающее лицо обязано предоставить также согласие от законных представителей либо от одного из них, составленное в простой письменной форме, (согласно Постановлению Правительства РФ от «27» ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»).

2.12. Заселение в гостиницу несовершеннолетнего гражданина с 14 до 17 лет включительно осуществляется при условии предъявления несовершеннолетним гражданином оригинала

документа, удостоверяющего личность и оригинала согласия от законных представителей либо от одного из них, составленное в простой письменной форме, на самостоятельное заселение и проживание несовершеннолетнего гражданина в гостинице (согласно Постановлению Правительства РФ от «27» ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»).

2.13. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

2.14. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 2.13 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.15. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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. № 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".

2.16. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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".

2.17. При согласии Гостя с действующими правилами отеля, подписании регистрационной карты гостя и оформлении проживания: договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.

2.18. При бронировании, размещении или при заселении «от стойки» (свободное размещение) Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории остается за администрацией отеля.

2.19. При оформлении проживания администратор отеля выдаёт Гостю счёт, чек, гостевую карточку и ключ от номера. В случае оплаты проживания по безналичному расчёту администратор отеля выдаёт Гостю гостевую карточку и ключ от номера.

2.20. Размещение в гостиницу производится только после внесения Гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания, согласно заявке, либо по тарифу дня если заселение происходит без предварительного бронирования.

3. Порядок проживания в отеле

3.1. Гость обязан следовать указаниям администратора отеля и сотрудников службы безопасности в период пребывания на территории отеля.

3.2. С целью защиты внешнего вида прилегающей к отелю территории, автотранспорт гостей, при парковке напротив входа, должен быть расположен строго передом к зеленым насаждениям. Запрещена парковка автотранспорта гостей в месте, обозначенном дорожными конусами. Данная территория является парковкой служебных машин и машин экстренной помощи. В случае нарушения правил парковки, администратор отеля имеет право отказать в заселении до устранения нарушения.

3.3. Для обеспечения безопасности гостей, сотрудники службы доставки не имеют право подниматься на этажи отеля. Гости забирают свой заказ в холле первого этажа.

3.4. По приглашению проживающих и с ведома администратора отеля посетители отеля могут находиться в номерах с 06:00 до 23:00 часов без дополнительной оплаты. Для этого посетителю необходимо зарегистрироваться у администратора на стойке ресепшн, предъявив паспорт. Общее количество человек в номере при этом не должно превышать установленную норму количества гостей (п.2.3 настоящих правил).

3.5. С 23:00 часов до 06:00 пребывание посетителей отеля в номере более 15 минут оплачивается как дополнительное место за каждого гостя согласно прайс-листу. Общее количество человек в номере при этом не должно превышать установленную норму количества гостей. (п.2.3 настоящих правил).

3.6. В целях безопасности и сохранности имущества гостям отеля следует:

- при уходе из номера закрывать краны системы водоснабжения и окна, выключать свет, телевизор, закрывать номер;
- при выезде из отеля произвести полный расчёт за предоставленные услуги, а также сдать номер горничной.

3.7. Курение на территории отеля запрещено (в т.ч. электронные сигареты, вейпы, кальяны), согласно федеральному закону № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» от 23 февраля 2013 года. В случае обнаружения факта курения (по сообщению сотрудников отеля), Гостем оплачивается дополнительная уборка от запаха дыма в размере 10 000 рублей.

3.8. По истечении согласованного срока проживания Гостю надлежит освободить номер до 12:00 часов. Лица, желающие продлить проживание в отеле, сообщают об этом администратору отеля не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. В случае отсутствия свободных номеров администрация оставляет за собой право отказать в продлении срока проживания.

3.9. В случае временного выезда из отеля Гость, не заявивший о продлении проживания администратору и не уплативший предварительно за время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

3.10. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (согласно его расчётного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности, оставленные в номере, администрация хранит в камере хранения, до момента обращения Гостя за возвратом ценностей, но не дольше полугода.

4. Порядок оплаты услуг, предоставляемых отелем

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчёт, а также по банковским картам в рублях, согласно договору бронирования.

4.2. Оплата за проживание и услуги взимается согласно заявке на бронирование либо по тарифу дня, если заселение происходит без предварительного бронирования.

4.3. В отеле применяется динамическая система ценообразования, тарифы могут меняться ежедневно в зависимости от сезона и загрузки отеля.

4.4. Один ребенок до 11 лет (включительно) может проживать бесплатно в номере с родителями (иными взрослыми) без предоставления дополнительного спального места.

4.5. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным Отелем расчетным часом 14:00 часов дня для заезда и 12:00 часов для выезда по местному времени.

4.6. Размещение до расчетного часа с (00:00 до 14:00) осуществляется только при наличии свободных номеров, и за дополнительную оплату:

- с 00:00 до 02:00 – 100% от стоимости предыдущих суток;
- с 02:00 до 14:00 – 50% от стоимости предыдущих суток.

4.7. В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа, оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 – 50% от стоимости следующих суток;
- с 18:00 до 00:00 – 100% от стоимости следующих суток.

4.8. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 15 минут с момента размещения, Отель возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником номерного фонда. Гость обязан предоставить оригинал квитанции на оплату проживания в номере (подписанный Гостем и администратором отеля) и оригинал фискального чека.

4.9. В случае отказа Гостя от оплаченного номера позднее 15 минут с момента размещения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

4.10. Продление проживания Гостя осуществляется при наличии свободных номеров. Лица, желающие продлить проживание в отеле, сообщают об этом администратору отеля не позднее, чем за 12 часов до окончания срока проживания. При наличии в отеле свободных номеров другой категории, Гостю могут быть предложены варианты размещения. В случае полной загрузки, отель имеет право отказать Гостю в возможности позднего выезда и продления проживания. В этом случае выезд Гостя производится к моменту наступления расчетного часа.

4.11. В случае отказа гостя от проживания или сокращения срока проживания администрация вправе удержать, из внесенной гостем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания. Данная сумма является оплатой за резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания. Возврат может быть осуществлен при сообщении об изменениях в день, предшествующий дню фактического выезда.

4.12. При выезде из отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги (питание, прачка, такси и т.д.). Для предоставления окончательного расчета, Гостю необходимо заранее (10-15 минут) обратиться на стойку приема и размещения, сдать электронный ключ и получить соответствующие документы.

5. Права и ответственность сторон

5.1. Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых отелем услуг и несёт ответственность за соблюдение пунктов настоящего Положения.

5.2. Право на внеочередное размещение в отель при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, 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, размещаются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения номеров.

5.3. Отель не несёт ответственности за ценные документы, денежные средства и драгоценности, не помещенные в сейф.

5.4. Администратор вправе принять посылки или документы для передачи Гостю, за исключением продуктов питания, ценных вещей, денежных средств и предметов, указанных в п.5.19.

5.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец известен, вещь передается в службу приема и размещения и хранится там шесть месяцев. Если в течение этого срока вещь не заберут, она будет списана.

5.6. Смена постельного белья – раз в три дня, полотенце и туалетных принадлежностей производится ежедневно. По просьбе Гостя, за дополнительную оплату, может быть произведена внеплановая замена белья.

5.7. Отель не оказывает услуги по хранению транспортного средства, а также не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в транспортном средстве, на парковке, на территории отеля.

5.8. Отель обеспечивает Гостю следующие виды бесплатных услуг:

- транспортировка багажа до номера;
- доступ к сети интернет из номера (беспроводной WI-FI);
- парковка на территории отеля;
- пользование индивидуальным сейфом в номере;
- вызов «скорой помощи»;
- пользование медицинской аптечкой и тонометром;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- предоставление кипятка;
- услуга «Будильник» в определенное время;
- швейных и других принадлежностей.

5.9. При обнаружении недостатков услуг Гость вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- повторного оказания услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- отказаться от услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный срок недостатки услуги не устранены отелем.

5.10. Книга отзывов и предложений находится у администратора отеля и выдается по требованию Гостя.

5.11. Гость обязан в период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах общего пользования от употребления алкоголя (кроме мест, предназначенных для этого), уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал. В период с 23:00 до 09:00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

5.12. Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных в номер посетителей.

5.13. Гость обязан соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах отеля.

5.14. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, технических неисправностей, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

5.15. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

5.16. Гость обязан беречь имущество отеля, переданное ему во временное пользование.

5.17. В случае повреждения или утраты имущества отеля по вине Гостя, последний возмещает стоимость нанесенного ущерба согласно утвержденного прайс-листа или в размере, установленном после оценки ущерба комиссией сотрудников отеля в составе не менее трех человек.

5.18. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

5.19. Отель вправе выселить Гостя в независимости от времени суток в случае неоднократного или грубого нарушения Гостем настоящего Положения. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги и возместить ущерб, нанесенный Отелю согласно прейскуранту.

5.20. На территории отеля запрещается:

- проживать в номере с животными;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы взрывчатые, токсичные материалы, химические и радиоактивные вещества, ртуть, оружие; Хранение крупногабаритного багажа в большом количестве (коробки, аппаратура и др.) может быть предварительно согласовано с администрацией в индивидуальном порядке;
- пользоваться нагревательными приборами в номере, за исключением приборов, установленных в номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля, вносить изменения в интерьер номера;
- использовать лепестки живых цветов;
- распивать спиртные напитки в общественных зонах;
- находиться с оружием, в том числе, носить открыто оружие, которое Гость имеет при себе в целях самообороны, при исполнении служебных обязанностей, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации;
- производить фото- и видеосъемку без согласования с администрацией.

5.21. Отель вправе без объяснения причин отказать Гостю в обслуживании в случае:

- неоднократного нарушения Гостем настоящих правил,
- нарушения Гостем обязанностей по оплате проживания в отеле и/или дополнительных платных услуг отеля,
- проявления со стороны Гостя в отношении персонала отеля и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья или имущества персонала и гостей отеля,
- нахождения Гостя в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

5.22. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.