

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом №ПР-03/2016-125  
от 29.12.2016

## Правила бронирования номеров, приема и размещения Гостей в группе отелей «Туррис»

### 1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и иными федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц, а также локальными нормативными актами Акционерного общества «Туррис» (далее – Гостиница).
- 1.2. Правила определяют порядок работы с физическими (индивидуальные Гости или группа Гостей) или юридическими лицами (далее совместно – Заказчики), имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.
- 1.3. С Правилами Гости могут ознакомиться на официальном сайте гостиницы в разделе «Правила бронирования».

### 2. Порядок бронирования номеров

- 2.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется на основании письменной заявки, отправленной по факсу или по электронной почте, а также по телефону. Бронирование номера(ов) в Гостинице осуществляется круглосуточно путем принятия письменной заявки на бронирование посредством почтовой, факсимильной и электронной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от конкретного Заказчика или посредством телефонной связи.

Контакты для почтовой связи: 196070, Россия, Санкт-Петербург, пл. Чернышевского, д. 11, а/я 104.

Контакты для связи:

- ✓ Централизованный отдел бронирования: тел. (812) 612-82-00, 8-800-333-33-70
- ✓ Гостиница «Россия»: Санкт-Петербург, пл. Чернышевского, д. 11, сайт: **rossiya-hotel.ru**, тел. (812) 612-82-00
- ✓ Пансионат «Балтиец» Санкт-Петербург, пос. Репино, Приморское шоссе, д. 427, сайт: **baltiets.ru**, тел. (812) 612-83-00
- ✓ Пансионат «Буревестник» Санкт-Петербург, пос. Репино, ул. Луговая, д. 8, сайт: **brv.spb.ru**, тел. (812) 612-83-00

Заявка должна содержать следующую информацию:

- ✓ ФИО Гостя(ей);
- ✓ количество Гостей;
- ✓ дата и время заезда и выезда;
- ✓ категория и количество номеров;
- ✓ форма оплаты (наличный/безналичный расчет);
- ✓ контактную информацию (факс, телефон, адрес электронной почты);
- ✓ дополнительные услуги.

- 2.2. При бронировании юридическими лицами заявка на бронирование номера(ов) 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, а также печати организации (при наличии).
- 2.3. 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 штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем".
  - 2.4. 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 штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем".
  - 2.5. Электронная форма заказа гостиницы на Интернет-сайте приравняется к письменной заявке.
  - 2.6. При поступлении заявки Гостиница присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при общении между Гостиницей и Заказчиком.
  - 2.7. В случае подтверждения заявки на бронирование или отказа в бронировании Гостиница направляет Заказчику уведомление. Уведомление направляется Заказчику тем же способом, посредством которого была получена заявка на бронирование.
  - 2.8. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров в Гостинице. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
  - 2.9. С момента подтверждения Гостиницей заявки на бронирование и направления Заказчику уведомления, указанный в заявке на бронирование номер считается **предварительно забронированным**.
  - 2.10. При бронировании номера(ов) может быть заключен договор в любой форме, в том числе, путём обмена документами (заявки на бронирование, уведомления о подтверждении бронирования и т.п.) посредством почтовой, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от соответствующей стороны, либо путем составления одного документа, подписанного сторонами в соответствии со ст. 435 и ч. 2 ст. 437 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ), либо договором публичной оферты.

В случае принятия изложенных в оферте условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Заказчиком (п.3 ст. 438 ГК РФ). При этом договор вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения.
  - 2.11. Бронирование номеров, оплата и отмена бронирования (аннуляция) для групповых заездов осуществляется в соответствии с условиями договора, заключенного между Заказчиком и Гостиницей.
  - 2.12. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Гостиницей.
  - 2.13. Для изменения информации в действительной (подтвержденной) заявке необходимо направить в Гостиницу любым способом, указанным в п.2.1. Правил, заявление о внесении изменений в заявку с указанием номера брони в срок не позднее, чем за трое суток до даты заезда при размещении более 10 человек, и за сутки - при размещении до 10 человек, в противном случае Гостиница не гарантирует наличие свободных номеров (мест). Изменения считаются подтвержденными после получения Заказчиком письменного подтверждения Гостиницы. При этом Гостиница имеет право отказать о внесении изменений в заявку, если они невозможны.

### 3. Виды бронирования, применяемые в Гостинице

- 3.1. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

- ✓ **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Заказчика до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. 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 одни гостиничные сутки. При опоздании более, чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.
  - ✓ **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 15 часов дня заезда по московскому времени, либо в случае, если потребитель (заказчик) сообщает по телефону или в письменной форме (по электронной почте) точное время заезда, до указанного им времени, но не позднее 21 часов по московскому времени, после чего бронирование аннулируется.
- 3.2. Номер считается гарантированно забронированным в следующих случаях:
- 3.2.1. Для Заказчиков – юридических лиц:
- ✓ при внесении Заказчиком 100% предоплаты за услуги Гостиницы;
  - ✓ при наличии между Гостиницей и Заказчиком действующего договора, где закреплено право Заказчика на отсрочку платежа;
  - ✓ при предоставлении оригинала письма Заказчика с гарантиями оплаты;
  - ✓ при наличии письменного распоряжения руководителя Гостиницы.
- 3.2.2. Для Заказчиков – физических лиц:
- ✓ при поступлении предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания на расчетный счет либо в кассу Гостиницы в течение 7 (семи) рабочих дней с момента получения номера брони, а в праздничные, выходные дни, период высокой загрузки отелей – в течение 3 (трех) календарных дней либо в иной указанный в уведомлении срок;
  - ✓ при наличии письменного распоряжения руководителя Гостиницы.
- 3.3. Любые другие случаи бронирования Заказчиком услуг Гостиницы считаются негарантированными.
- 3.4. При неиспользовании (при незаезде) Заказчиком забронированного(ых) и оплаченного(ых) номера(ов) стоимость (оплата) проживания за одни (первые) гостиничные сутки возврату не подлежит.
- 3.5. **Негарантированное бронирование не применяется:**
- ✓ в Пансионате «Балтиец»;
  - ✓ в группе отелей «Туррис» в праздничные, выходные дни, период высокой загрузки отелей.

#### 4. Порядок оплаты

- 4.1. В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.
- 4.2. Все расчеты производятся в российских рублях.
- 4.3. Услуги Гостиницы по усмотрению Гостя (Заказчика) могут быть оплачены одним из следующих способов:
- ✓ путем банковского перевода денежных средств на указанный расчетный счет Гостиницы;
  - ✓ наличными денежными средствами (при этом для Заказчиков юридических лиц - в пределах сумм, не превышающих установленный Центральным банком Российской Федерации предельный размер расчетов наличными деньгами в Российской Федерации между юридическими лицами по одной сделке);
  - ✓ с помощью банковских карт международных платежных систем: Visa, MasterCard, Maestro на сайте (посредством платежной системы) или при заезде в Гостиницу,

если это предусмотрено условиями договора;

✓ Оплата через салоны сотовой связи «Связной», терминалы QIWI.

- 4.4. Выбранный Заказчиком способ оплаты указывается в заявке на бронирование и должен быть подтвержден Гостиницей.
- 4.5. Обязательство Заказчика по оплате услуг Гостиницы считается выполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы или в момент поступления денежных средств в кассу Гостиницы.
- 4.6. В случае нарушения Заказчиком установленных сроков оплаты, а также других существенных пунктов настоящих Правил, Гостиница оставляет за собой право в одностороннем порядке отменить все бронирования Заказчика, уведомив об этом Заказчика.
- 4.7. Если по каким-либо причинам предоплата была сделана, но не поступила на расчетный счет Гостиницы к моменту заселения, Гостиница вправе потребовать оплату не поступившей суммы при заселении, с последующим перерасчетом и возвратом поступивших денежных средств.
- 4.8. За проживание детей в возрасте до 5 (пяти) лет без предоставления места плата за проживание не взимается, оплачивается только стоимость питания. При предоставлении ребенку до 5 (пяти) лет основного места, а также при проживании с родителями двух и более детей взимается плата, согласно утвержденному прейскуранту.
- 4.9. Цены на услуги Гостиницы и спецпредложения являются публичной офертой и не суммируются со скидками и другими специальными предложениями. Оферта может быть предоставлена или отозвана в любое время без специального уведомления.
- 4.10. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, специальные предложения, программа лояльности) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через Гостиницу (без услуг бронирующих/туристических компаний); скидки не суммируются; скидки предоставляются только на проживание.
- 4.11. При оплате услуг Гостиницы безналичным банковским переводом предоставляются счет-фактура (если предусмотрено законом) и/или акт. Данные документы направляются на почтовый адрес гостя (Заказчика) или предоставляются нарочно при предъявлении соответствующей доверенности и/или документа, удостоверяющего личность. При оплате наличными или банковской картой выдается кассовый чек и счет. По просьбе Гостя (Заказчика) предоставляются счет-фактура (если предусмотрено законом) и/или акт.

## **5. Отмена бронирования (аннуляция)**

- 5.1. В случае отмены бронирования (аннуляции) Заказчик направляет письменное уведомление о такой отмене способом, обеспечивающим получение Гостиницей такого уведомления, но не позднее, чем за 24 часа до официально установленного Гостиницей часа заезда гостя(ей) в Гостиницу.
- 5.2. Действительной признается только та аннуляция, о которой Заказчик уведомляет Гостиницу в письменной форме с обязательным подтверждением со стороны Гостиницы о получении данного уведомления.
- 5.3. В случае своевременной аннуляции Заказчиком забронированных услуг в соответствии с настоящими Правилами, Гостиница возвращает денежные средства за неиспользованное проживание после письменного обращения об отзыве средств.
- 5.4. В случае аннуляции в сроки менее чем за 24 часа до даты заезда или в случае незаезда Гостя(ей) в Гостиницу, взимается штраф в размере стоимости одних суток проживания за все забронированные гостем (Заказчиком) номера.

- 5.5. Если Гость бронировал номер на определенный срок и был вынужден уехать раньше этого срока, Гость обязан предупредить Гостиницу об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Гостиницы.

## **6. Правила приема и размещения Гостей**

- 6.1. В Гостинице существует следующий порядок заезда и выезда:
- ✓ Расчетный час – 12 часов текущих суток по московскому времени.
  - ✓ Время заезда – не ранее 14 часов текущих суток по московскому времени. Заезд ранее расчетного часа возможен при наличии подготовленного номера.
- 6.2. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. При намерении продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения до расчетного часа. Продление проживания возможно при наличии свободных номеров (мест). В случае отсутствия свободных номеров (мест) Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.
- 6.3. При регистрации в гостинице Гости предоставляют в Службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:
- ✓ 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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 признанного 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.
- 6.4. 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.
- 6.5. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 6.6. Постановка иностранного гражданина и лица 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.

- 6.7. Гостиница вправе отказать в размещении Гостям при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», а также лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 6.8. **Ранний заезд** (до расчетного часа) осуществляется при наличии свободного номера в Гостинице:
- ✓ заселение в номер с 00:00 до расчетного часа рассчитывается как ½ стоимости суток проживания в Гостинице.
- 6.9. В случае задержки выезда Заказчика после расчетного часа (**поздний выезд**) взимается дополнительная оплата:
- ✓ не более 6 часов после расчетного часа – почасовая оплата;
  - ✓ от 6 до 12 часов после расчетного часа - оплата за половину суток;
  - ✓ более 12 часов после расчетного часа – оплата производится как за полные сутки.
- 6.10. В случае временного выезда из Гостиницы Гость, не заявивший об этом сотрудникам службы приема и размещения, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

## 7. Заключительные положения

- 7.1. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Гостиница и Гость (Заказчик) руководствуются действующим законодательством РФ.
- 7.2. В соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01.06.2014 года в Гостинице установлен запрет курения во всех помещениях Гостиницы, в том числе в номерном фонде, лобби-баре, конференц-центре и общественных помещениях.
- В случае нарушения требований вышеуказанного Федерального закона возникает необходимость проведения комплекса дополнительных работ по уборке номера и общественных зон, Гостиница имеет право взыскать указанные расходы согласно утвержденной стоимости за одно помещение.